

苏州市人民政府文件

苏府〔2016〕97号

市政府关于印发 苏州市“十三五”邮政业发展规划的通知

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位：

经研究同意，现将《苏州市“十三五”邮政业发展规划》印发给你们，请认真组织实施。

苏州市人民政府

2016年6月16日

（此件公开发布）

苏州市“十三五”邮政业发展规划

规划依据

《中华人民共和国邮政法》（2015 修正版）（主席令第二十五号）

《国务院关于促进快递业发展的若干意见》（国发〔2015〕61 号）

《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》（国发〔2015〕24 号）

《国务院办公厅关于促进跨境电子商务健康快速发展的指导意见》（国办发〔2015〕46 号）

《国务院关于印发物流业发展中长期规划（2014～2020 年）的通知》（国发〔2014〕42 号）

《邮政普遍服务监督管理办法》（中华人民共和国交通运输部令 2015 年第 19 号）

《国家邮政局商务部关于推进“快递向西向下”服务拓展工程的指导意见》（国邮发〔2015〕107 号）

《国家邮政局关于促进邮政服务创新发展的若干意见》（国邮发〔2015〕49 号）

《关于加强邮件、快件寄递安全管理工作的若干意见》（中综办〔2014〕24 号）

《关于提升快递末端投递服务水平的指导意见》（国邮发〔2013〕221号）

《国家邮政局、工业和信息化部关于推进快递服务制造业工作的指导意见》（国邮发〔2013〕178号）

《邮政行业安全监督管理办法》（中华人民共和国交通运输部令2013年第6号）

《省政府关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的实施意见》（苏政发〔2015〕41号）

《江苏省政府办公厅关于促进快递服务业健康发展的实施意见》（苏政办发〔2014〕85号）

《省民政厅省邮政管理局关于推进全省邮政便民服务进社区工作的意见》（苏民基〔2014〕2号）

《关于做好快递末端配送服务工作的实施意见》（苏邮管〔2014〕110号）

《江苏省邮政条例》（2013年11月29日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第六次会议修订）

《关于促进苏州市快递业健康发展的指导意见的通知》（苏府办〔2014〕105号）

《苏州市国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》（苏府〔2016〕36号）

序 言

“十三五”时期（2016～2020），是苏州邮政业全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，推进“五个邮政”建设取得重大突破的关键时期，是建成与更高水平小康社会相适应的现代邮政业的决胜期。根据国家邮政局关于全国邮政行业“十三五”规划编制工作统一部署和省邮政管理局统筹安排，以及苏州市委、市政府关于“十三五”规划工作的有关要求，编制《苏州市“十三五”邮政业发展规划》。本规划主要阐明“十三五”时期的发展目标、主要任务、重点工程和保障措施，是苏州市邮政管理局履行职责的重要依据，是全市邮政业发展的重要指引，是今后五年全市邮政业实现健康发展、迈上新台阶的行动纲领。

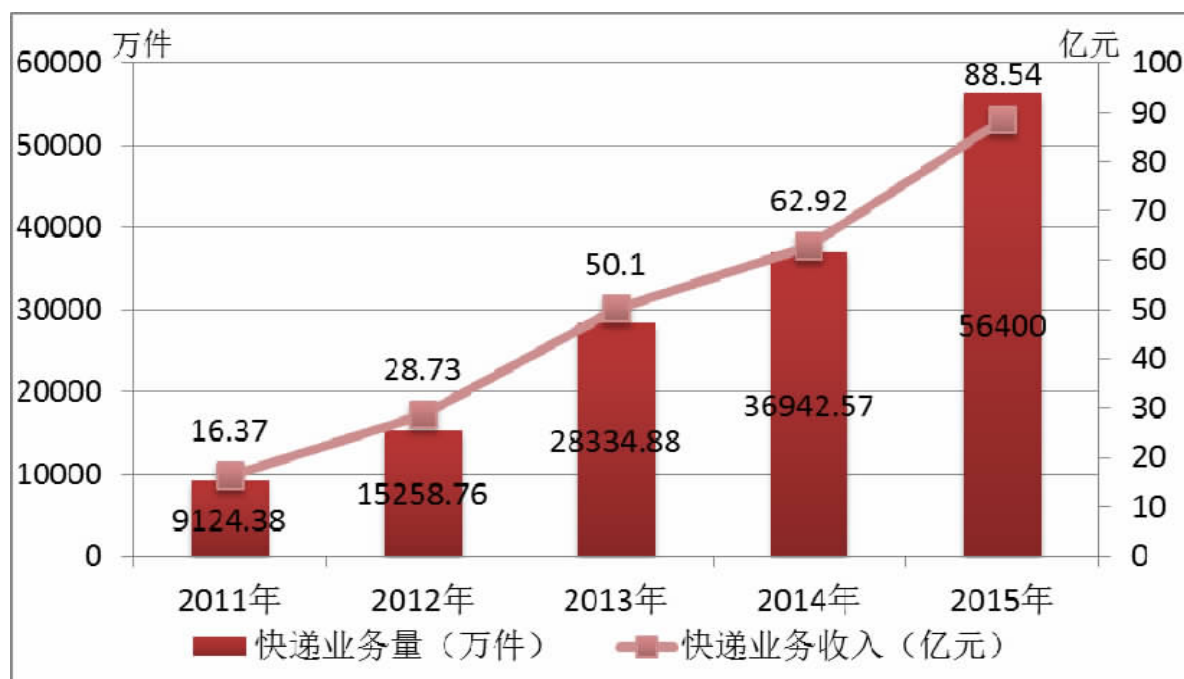
一、发展基础

“十二五”时期，面对错综复杂的国内外形势，在苏州市委、市政府和省邮政管理局的正确领导下，紧紧围绕抓改革、促发展、惠民生这条主线，牢牢把握“提升服务质量，提高监管效能”两个重点，根据“规范提升、落实创新、融合发展”的总体思路，全市邮政业总体规模持续扩大，快递业发展迅猛，保持了全省领先的良好发展态势，有力支撑了电子商务、网络消费、跨境电商等新兴业态的发展，为谱写中国梦的苏州篇章做出重要贡献。

（一）业务规模全省居首。

“十二五”期间，苏州市邮政业总体规模居全省前列，邮政业务总量和业务收入、快递业务量和业务收入都呈现高速增长态势。2015年，苏州邮政业务总量达到138.90亿元，居全省第一，是2011年的4.8倍，年均增长58.66%；业务收入达到108.53亿元，居全省第一，是2011年的5.1倍，年均增长58.10%。其中，快递业务量达到5.64亿件，居全省第一，占全省总量的24.62%，占全国总量的2.72%，位于全国第八名，是2011年的6.1倍，年均增长64.5%；业务收入达到88.54亿元，占全省总收入的30.45%，占全国总收入的3.19%，位于全国第六名，是2011年的5.4倍，年均增长49.41%。日均快递业务量达到154.52万件，日均完成快递业务收入2425.75万元，人均快递业务量达到41件。

图 1：“十二五”期间苏州市快递业务量和快递收入



(二) 普遍服务稳步推进。

邮政普遍服务能力不断增强，服务均等化水平显著提高。加强基础设施能力建设，统筹推进网点布局和搬迁新建工作。强化新建住宅信报箱建设管理力度，联合市住建部门，协调解决老旧小区信报箱更新补建，创新信报箱维护长效管理机制。稳步推进村邮站建设验收工作，印发了《苏州市村邮站建设实施方案》，积极搭建服务城镇化建设和满足居民现实需求的邮政便民综合服务平台，村邮站建设和邮政服务进社区工作取得阶段性成果，“十二五”期间，全市已建成农村地区邮政便民服务站（村邮站）508个。

(三) 快递能力显著提升。

全市快递业形成门类齐全、运作高效、多种所有制企业充分

竞争的发展格局。快递业发展环境不断优化，出台《关于促进苏州市快递业健康发展的指导意见》，从推进政策法规体系建设、引导行业科学发展、加快快递配送体系建设、规范城市配送作业车辆、优化快递市场主体结构、减轻快递企业税收负担、加快快递服务能力建设、完善快递服务基础设施八个方面对行业健康发展提供政策支持。开展与商务部门战略合作，推进快递服务与电子商务深度融合、协同发展，有效引导物流、电商企业进入快递市场，积极培育大型快递企业，为苏州建设国家电子商务示范城市 and 全市工业经济转型升级提供强有力支撑。推进交通邮政战略合作，搭建三方战略合作框架，优化资源配置，实现优势互补，破解末端投递难题，规范校园快递投递服务，全市高等教育集聚区校园快递综合服务点已建成投用 4 个。国家邮政局 2015 年快递服务满意度调查结果显示，苏州快递服务满意度测评列全省第一，全国第九。

图 2：2015 年苏州市快递业务量结构图

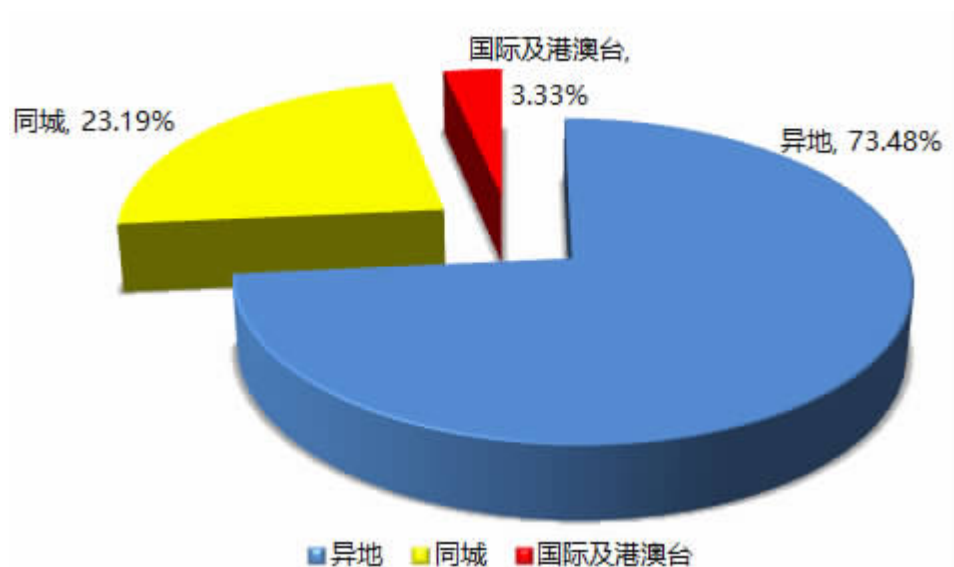


图 3：2015 年苏州市快递业务收入结构图

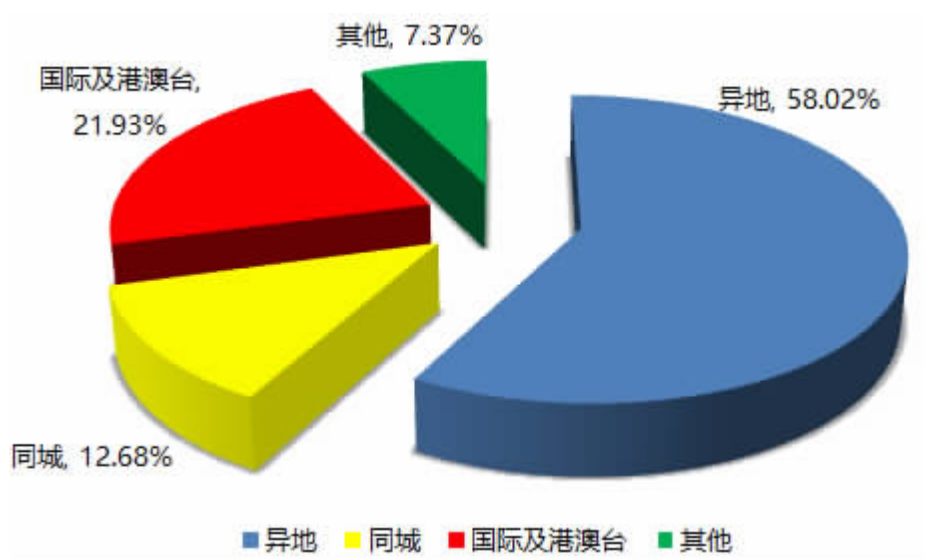


表 1：2015 年全国快递业务量前 10 位城市

排名	城市	快递业务量累计(万件)
1	广州市	195207.7
2	上海市	170778.0
3	北京市	141447.3
4	深圳市	140134.9
5	杭州市	125707.3
6	金华(义乌市)	97095.0
7	东莞市	75121.9
8	苏州市	56383.0
9	南京市	50251.9
10	成都市	38179.7

表 2：2015 年全国快递业务收入前 10 位城市

排名	城市	快递业务收入累计（万元）
1	上海市	4552476.2
2	深圳市	2229699.7
3	广州市	1959861.0
4	北京市	1816522.5
5	杭州市	1437542.2
6	苏州市	885423.1
7	东莞市	854641.6
8	金华(义乌市)	768336.3
9	南京市	600891.9
10	成都市	450988.7

（四）监管体系逐步完善。

建立健全县（市）级邮政管理新机制，探索建立县（市）级邮政管理机构，常熟邮政管理局作为全省第一个、全国第三个县级邮政监管机构已于 2014 年挂牌成立。继续完善“政府监管、企业自律、社会监督”三位一体的普遍服务监督保障体系。健全邮政普遍服务监管机制，不断完善普遍服务网点监督检查机制，建立邮政专项监督、网点撤销申请现场核查等机制。完善市场监管机制，建立体系化日常监督检查机制，强化集邮和邮政用品用具的市场监管，加强对快递服务网点规范监管。形成信息化监管机制，建成覆盖全市快递企业一级分拨中心的视频监控中心与视频

监控系统，为寄递渠道安全监管工作提供了强大的信息化保障和技术支撑，提升了苏州市快递行业的监管效能。

（五）人才队伍加快建设。

加强邮政管理系统干部职工的思想教育和专题培训，进一步优化领导干部队伍结构。深化与专业院校的合作，充分利用苏州市人社部门对行业培训工作的优惠政策，主动为各企业提供人才培养服务。同时利用院校专业教学资源，为企业提供人才供给渠道。加强快递员技能鉴定工作，加大组织发动力度。2015年末，全市持证上岗快递从业人员达到5065人。引导企业加大人力资源投入，鼓励企业引进国内外高层次专业经营管理人员，优化人才发展环境，大力度集聚和培育高水平邮政行业专业人才，为邮政业发展提供人才支撑。

苏州邮政业在“十二五”期间取得长足发展的同时，也存在一些不足和问题。一是随着经济社会的发展，邮政普遍服务面临更多的挑战。邮政普遍服务场所建设落后于城镇化建设步伐。尤其是苏州县域经济发达、城镇化进程较快，居民生活水平日益提高，对相关公共服务的需求也日趋高标准和多样化。二是苏州快递企业规模偏小，缺乏具有国际、国内竞争力的龙头企业。当前，苏州地区业务规模较大的民营快递企业总部都不设在苏州，缺乏“总部经济”效应。尚未建立专业的快递物流园，难以发挥产业集聚效应，不利于快递业实现专业化、集聚化、规范化发展。三是邮政行业现仍处于劳动密集型阶段，仍面临招工难、用工难和

劳动力综合素质不高等难题。四是快递末端建设问题仍是制约行业发展的主要因素，虽然苏州在快递末端建设方面处于全省前列，但仍然难以满足社会需求的快速增长，快递车辆城市道路通行和停靠存在一定困难，快递末端配送效率有待加强。

二、形势与要求

当前，我国经济发展已进入以中高速、优结构、新动力为主要特征的“新常态”。江苏以“四个全面”为战略指引扎实推进“迈上新台阶、建设新江苏”进程中，不断发挥“一带一路”、长江经济带、长三角一体化、国家新型城镇化等国家级重大战略叠加效应。

（一）国家战略叠加效应凸显。

国际形势继续发生深刻复杂变化，世界多极化、经济全球化深入发展，文化多样化、社会信息化持续推进，国际格局和国际秩序加速调整演变。世界经济在深度调整中曲折复苏，新一轮科技革命和产业变革蓄势待发，推动变革创新，转变发展方式，调整经济结构，开拓新的发展空间成为世界发展主流。苏州作为我国对外开放最具经济活力的城市之一，综合经济实力、发展规模、城镇化水平均位居全国前列。新时期，要紧紧抓住并用好苏南国家自主创新示范区、苏州工业园区开展开放创新综合试验、昆山深化两岸产业合作试验区、苏满欧国际铁路货运班列等重大机遇，加强与“一带一路”、长江经济带等国家战略对接，结合苏州实际，深刻剖析经济发展新常态下面临的机遇和挑战，突出创新驱

动、转型升级、深化改革、城乡发展一体化等战略重点，确保在各个领域继续走在前列，努力谱写中国梦的苏州新篇章。邮政业要借势发展，以邮政现代化为战略方向，以服务创新为驱动，以深化改革为动力，促进邮政业转型升级，服务于制造业集群，依托生产要素集聚优势，深度介入制造业生产链条，为集聚区企业提供全过程、一体化、高品质的供应链服务，提高产业协作配套水平，建设产业链完备、服务平台完善的现代产业集群，辐射拉动区域经济稳定增长，成为现代服务业的新亮点和经济发展的新引擎。

（二）邮政转型升级步伐加快。

新形势下，苏州区域经济转型升级、产业结构优化调整的特征愈发显现，高新技术、高端制造、现代服务、电子商务等产业逐渐成为经济稳定增长的新动力。邮政业作为关系国计民生的重要社会公共事业，在苏州加快实现现代化的进程中，对促进苏州国民经济和社会发展、推动公共服务均等化等方面发挥着重要作用。随着人民生活水平的大幅提高，人民群众对邮政业创新服务模式、拓展服务空间、提高服务质量的需求不断增加，个性化消费需求逐步成为主流，促使邮政业主动适应新形势，为消费者提供更加多样化、个性化、便捷化的寄递服务。新技术、新业态、新模式、新产业快速发展，对邮政行业转型升级提出新要求，特别是电子商务迅猛发展，产品服务的小型化、智能化、专业化渐成趋势，对寄递服务提出更高的服务需求。邮政业必须加快转型

升级，充分注重资源利用效率和产业集约集聚发展，将创新作为转变邮政业发展方式的驱动力，通过观念创新、体制机制创新、科技和信息化手段创新、管理创新和服务创新，实现运营成本大幅降低和综合效益大幅提升，建成与苏州经济社会健康发展相适应的现代邮政业，成为保障和改善民生的生力军、促进经济转型升级的助推器和促进社会公平的连通器。

（三）行业内外协同融合增强。

随着经济全球化不断深入，产业融合发展不断加速，行业相互渗透不断扩大，产生的新技术、新产品、新服务，对推动传统产业生产和服务方式的转变、促进产品与服务结构的升级、满足消费者不同层次需求发挥了重要作用。产业融合通过建立与实现产业、企业组织之间新的联系而改变竞争范围，使市场从垄断竞争向完全竞争转变，企业竞争合作关系不断趋于合理化，市场结构不断优化，经济效率大幅提高，给苏州邮政业发展带来了新的机遇。在激烈的市场竞争推动下，邮政企业与快递企业的目标市场重叠面不断增大，跨所有制、跨行业及跨区域合作成为邮政业发展的新亮点。苏州邮政业要大举推进改革创新，加快产业优化升级，对接央企、联合民企、融合台企、引进外企，促进企业兼并重组，提高行业整体竞争力。邮政企业与快递企业之间要在基础设施、业务运营、人才培养等领域积极开展合作，努力实现资源共享和互利共赢。快递企业之间要在业务竞争的同时，积极寻求合作机会，在资金、设备、技术、人才等领域积极探索合作新

模式。邮政业要不断加强上下游产业深度融合，全面延伸产业链、持续提升价值链、不断优化供应链，积极与交通运输、电子商务、先进制造、科技金融、现代农业等关联产业融合发展，形成基于全球产业链的协同发展新机制，提供多样化和精细化的综合物流速递服务，推动全市邮政业持续健康发展。

（四）信息技术推广应用加速。

“互联网+”理念提出要充分发挥互联网在生产要素配置中的优化和集成作用，将互联网的创新成果深度融合于经济社会各领域之中，提升实体经济的创新力和生产力，推广应用先进信息技术，重点促进以云计算、大数据、物联网为代表的新一代信息技术与现代制造业、生产性服务业等融合创新，发展壮大新业态，打造新的产业增长点，为大众创业、万众创新提供环境，为产业智能化提供支撑，为经济发展提供新的动力，为促进国民经济转型升级提质增效发挥重要作用。云计算、大数据、物联网、移动互联等新兴技术异军突起，将有利于邮政行业开发新产品和新服务、提升数据处理能力和运营效率、提高决策科学性和前瞻性、改善服务质量和客户体验、降低运营成本和加快创新速度。加快推进邮政业信息化建设是苏州优化产业结构、转变经济发展方式、实现转型跨越发展的有力举措，是加快信息化与快递物流融合发展、提高城市信息化水平的重要途径。快递业作为现代服务业的重要组成部分，是推动流通方式转型、促进消费升级的现代产业和先导性产业，具有市场前景广，综合效益好，产业带动

性强，战略地位突出等特点。快递业要进一步加强信息化建设，积极推进电子标签、无线射频识别、可视化位置跟踪和智能传感等新技术在快递收寄、仓储、分拣、运输、投递、供应链管理等主要作业环节的应用，实现快递信息的自动采集、标识和识别，促进快件自动分拣、可靠配送、可视化跟踪和安全运营，大力提升行业整体信息化水平。

（五）苏州电商快递发展迅猛。

近年来，在市委、市政府的正确领导下，苏州市不断加强电子商务工作部署，进一步健全工作机制，创新工作思路和方法，先后出台了《苏州市电子商务“十二五”专项规划》《关于加快苏州电子商务发展的意见》《关于促进电子商务发展的若干政策意见》和《关于促进电子商务加快发展的政策意见》等制度文件，深入拓展电子商务应用，大力开展电子商务示范创建，加快培育电子商务综合服务平台，推进农村电子商务和跨境电子商务发展，推动电子商务行业朝着集聚化和品牌化发展。目前，全市各地重点建设培育的电商园近 30 家，其中国家和省级电子商务示范基地 3 家，国家和省级示范企业 7 家。苏州相城消泾村、吴中乘常村、吴江北横村被评为首批省级电子商务示范村；常熟市被评为全国首批电子商务进农村综合示范县。2015 年，全市电子商务交易额超过 7000 亿元，比上年增长 40%。2015 年度中国网络零售百强城市排行，苏州排全国第七位。苏州电子商务的快速发展为快递业迅猛发展奠定了重要基础，同时快递业也有力支撑了电子商务的

健康发展。“十三五”期间，要积极建立快递业与电子商务协同发展新机制，实现双方资源共享，互惠互利，进一步推动电子商务和快递融合发展，加大培育重点示范企业和示范基地，争创国家级示范城市。

三、指导思想和发展目标

（一）指导思想。

高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神以及省委十二届十一次全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神特别是视察江苏重要讲话精神，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，以提高发展质量和发展效益为核心，以深化改革为动力，以惠及全民为根本，以落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》为主线，以“五个邮政”建设为重点，坚持创新驱动，坚持依法治邮，坚持绿色发展，坚持对外开放，坚持以人为本，充分发挥市场在配置资源中的决定性作用，更好地发挥政府作用，实现行业保优增效，打造服务于苏州工业经济升级版和苏州新型城镇化及城乡发展一体化的现代邮政业，全面实现邮政公共服务均等化，确保快递服务标准化和信息化水平全国领先，为全市打造成苏南国家自主创新示范区核心区和争当建设“强富美高”新江苏的排头兵和先行军贡献力量。

（二）发展目标。

1. 总体目标。

到 2020 年，力争建成与更高水平小康社会相适应的现代邮政业，实现普遍服务优质高效、快递服务全国领先。大力推进普惠邮政、智慧邮政、安全邮政、诚信邮政、绿色邮政“五个邮政”建设。加快建设覆盖城乡、惠及全民、安全高效、互联互通、绿色低碳的邮政基础服务网络体系，全面实现邮政公共服务均等化。大力构建普惠城乡、服务优质、技术领先、安全高效、绿色节能、区域协同的现代快递服务体系，率先实现快递服务现代化。创建中国快递示范城市，将苏州打造成为长三角地区快递产业最具活力的区域中心和创新中心，将快递业打造成为全市现代服务业的重要新动力，为苏州工业经济转型升级、新型城镇化建设、谱写中国梦的苏州篇章提供重要支撑。

2. 具体目标。

发展规模稳居前列。扩大整体规模，优化产业结构，提升发展质量，提高全行业贡献力。到 2020 年，全市邮政业业务总量达到 300 亿元（2015 年不变单价），年均增长 25%，业务收入达到 280 亿元，年均增长 20%。其中，快递业务量达到 15 亿件，年均增长 30%，快递业务收入达到 240 亿元，年均增长 30%。五年邮政全行业累计新增就业岗位 2 万个以上，支撑网络零售交易规模突破 2000 亿元，行业收入占 GDP 的比重达到 1%，处于全省领先地位。

服务能力全面升级。建立通达城乡的邮政普遍服务体系，大

幅提升普遍服务能力和邮政网络资源使用效率，满足社会多重用邮需求。建设城乡一体化的快递服务网络，快递企业村或社区网点覆盖率达到 90%，快递服务中心或快递公共投递服务站总数突破 1200 个，快递业标准化和信息化水平全国领先，努力实现创新、协调、绿色、开放、共享发展。

服务水平行业领先。邮政普遍服务水平全面达标，确保实现邮政公共服务均等化。邮政普遍服务满意度 92 分、快递服务满意度 90 分，位居全国前列。全面提升收寄、仓储、分拣、运输、投递、全程时限、跟踪查询各个环节的服务水平，提供更加丰富、更加便捷、更加普惠的快递服务产品，限时达快递业务量比例超过 40%，全力保障和改善民生，促进经济社会发展。快件延误率、损毁率、丢失率、申诉率等指标低于全省平均水平。

竞争实力稳步提升。大力发展总部经济，培育一批本地快递优势龙头企业，吸引一批国内外知名快递企业落户苏州，形成 2 家业务收入超 20 亿元快递企业（集团），5 家业务收入超 5 亿元快递企业（集团）。科学合理建设地区枢纽中心或转运分拨中心，带动产业集约集聚发展，争创国家一级快递物流园区、国家跨境快递节点城市和国内一级跨省快件集散中心，园区快递企业业务量达到总业务量的 30%。

创新能力显著增强。坚持以创新驱动为核心，巩固提升苏州邮政业核心竞争力、产业创新能力和可持续发展能力，全面提升在邮政服务网络建设、科技研发应用、产业体系构建、运营模式

改善、对内对外开放等方面的创新水平，实现快递功能多样化、服务便捷化、作业自动化、组织信息化。快递企业枢纽型分拨中心自动化分拣设备配置率达到 70%。

表 3：“十三五”苏州市邮政业发展主要指标

发展方向	发展指标	2020 年
发展规模	邮政业业务总量（亿元）	300
	邮政业业务收入（亿元）	280
	邮政业业务收入占 GDP 的比重（%）	1
	快递业务量（亿件）	15
	快递业务收入（亿元）	240
	支撑网络零售交易规模（亿元）	2000
	邮政行业新增就业岗位（万个）	2
创新能力	智能快件箱在全市居民小区、机关企事业单位、写字楼布放率（%）	40
	快递企业枢纽型分拨中心自动化分拣设备配置率（%）	70
	新能源快递物流专用车辆（辆）	300
服务能力	邮政服务点总数（个）	1100
	其中：邮政普遍服务营业场所（个）	240
	农村（社区）邮政便民服务站总量（个）	1050
	快递企业标准化门店比例（%）	85
	快递企业乡镇网点覆盖率（%）	100
	快递企业村或社区网点覆盖率（%）	90
	快递服务中心或快递公共投递服务站（个）	1200
	通过职业资格认定的快递员总数（人）	10000
	初级以上职业技能资格认定快递业务员（%）	50
	快件收寄验视（%）	100
	快件实名收寄（%）	100
	快件过安检机检查（%）	100

发展方向	发展指标	2020 年
服务水平	邮政普遍服务满意度（分）	92
	村或社区直接通邮率（%）	90
	快递服务满意度（分）	90
	快件妥投率（%）	100
	快件全程完好率（%）	99
	快件全程时限达标率（%）	98
	快件 72 小时投递率（%）	95
	省会及重点城市间快件 48 小时投递率（%）	100
	限时达快递业务量比例（%）	40
	快件跟踪信息及时准确率（%）	100
竞争实力	业务收入超 20 亿元的快递企业（集团）（个）	2
	业务收入超 5 亿元的快递企业（集团）（个）	5
	前 5 位品牌收入占比（%）	70
	国家一级快递物流园区（个）	1
	园区快递企业业务量占地区总业务量（%）	30
	园区快递企业业务收入占地区总收入（%）	25

四、主要任务

（一）健全邮政服务网络，提高公共服务水平。

健全邮政基础服务网络。强化邮政服务民生、服务经济、服务社会的重要作用，构建覆盖城乡、惠及全民、安全高效、互联互通、绿色低碳的邮政普遍服务网络体系。深入推进邮政普遍服务网点标准化建设，全面提升普遍服务能力和服务水平，大幅提高邮政普遍服务综合实力，推动邮政普遍服务发展迈上新台阶。

加强邮政基础设施建设。全面实施达标创建工程，完善邮政营业场所、邮件处理场所和邮筒（箱）等基础设施的规划布局和改造新建，与城市建设同步，并纳入城乡规划，在相关控制性详细规划中进行规划控制。加强信报箱建设管理，创新使用模式，

推动智能包裹箱与信报箱统一建设，积极开展智能终端试点示范项目。推进邮政基础设施建设和运营社会化，鼓励社会力量参与提供邮政普遍服务。

完善邮政公共服务体系。建立与新型城镇化相适应的公共服务供给机制，打造邮政公共服务综合平台，提升邮政公共服务保障能力，建成效率优先，协调共享的公共服务体系，全面实现邮政公共服务均等化。到 2020 年，形成由邮政局所、社区便民服务中心、邮政便民服务站（村邮站）组成的互联互通、便捷高效、社会共享的邮政公共服务综合平台建设体系，覆盖全市 6 个主城区、4 个县级市、各镇（街道）、村（社区）。邮政公共服务综合平台总数突破 1200 个。

创新普遍服务产品体系。强化邮政服务的公共产品属性，邮政企业要创新服务手段，提升服务能力，做大做强寄递主业，拓展新型增值业务，培育邮政服务新增长点。探索各级政府以购买服务方式扩展普遍服务新空间。健全完善政府主导、企业参与、社会共享的邮政普遍服务产品体系。

提高邮政设施利用效率。放大品牌优势，整合渠道资源，鼓励邮政企业将网络资源向快递企业和第三方企业开放，建立社会共享、便民高效的公共服务设施使用机制，提高邮政全行业资源配置效率，降低企业运行成本，实现邮政发展质量和发展效益同步提升。

完善普遍服务监督管理。督促邮政企业加强邮政普遍服务质

量管理，完善安全保障措施，确保邮政普遍服务义务的有效履行。落实邮政普遍服务各项政策措施，建立邮政普遍服务保障和监督机制，完善机要服务保障和安全监管机制。细化对邮政普遍服务、特殊服务补贴的监督，确保普遍服务的补贴资金能逐级落实到基层邮政企业，实现专款专用。

（二）深入实施创新驱动，推动行业加速转型。

加快邮政行业创新发展。积极构建企业为主体、市场为导向、政商产学研相结合的邮政业创新体系，加快建立原始创新、集成创新、引进消化吸收再创新和政商产学研协同创新的体制机制。加大快递业创新步伐，鼓励重点快递企业加大科技研发力度，开展管理创新、技术创新、产品创新和服务创新，以苏州工业园区开展开放创新综合试验为契机，先行先试、逐步推广，全面提升苏州快递业创新水平，努力将苏州打造成为长三角地区快递产业最具活力的区域中心和创新中心。

推动行业加快转型升级。引导企业以标准化、信息化和自动化为基础，以满足用户需求为目标，推动寄递服务的各环节有机结合、紧密衔接、均衡运作，增强系统性和协调性，实现全市邮政业和快递业持续健康发展。推动邮政企业深化自身改革，发展混合所有制经济，健全现代企业制度，提高国有企业活力、控制力和影响力。支持快递企业做强做优，推进品牌创新，努力打造具有较强核心竞争力、产业带动力和社会影响力的现代企业（集团），追赶国际领军集团，推动快递企业向快递物流综合运营商

转型。

提升行业科技应用水平。积极将智慧邮政建设纳入苏州智慧城市建设行动计划。加强北斗导航、物联网、云计算、大数据、移动互联等先进信息技术在邮政业领域的应用。支持邮政、快递企业加大自动化装卸、自动化分拣、智能化装备、智能化终端、智能快件箱等先进设备以及智能标签识别、快件跟踪定位、移动信息服务和可视化位置服务等关键技术的投入和使用，全面提升收寄、仓储、分拣、运输、投递各环节的标准化、信息化和智能化水平。推动现代信息技术与管理和服务全面融合，实现行业管理信息化、生产自动化、运输综合化、配送智能化、过程可视化、装备高效化。快递企业枢纽型分拨中心自动化分拣设备配置率达到70%。

扩大行业对内对外开放。扩大邮政业对外开放，搭载苏满欧国际铁路货运专线，大力发展跨境寄递业务，为苏州工业经济升级增添新动力。加快快递业融入经济社会发展步伐，利用苏州在全球产业链、技术链、资金链、生产链中的有利地位，服务于国家“一带一路”、长江经济带、苏南国家自主创新示范区建设，构建创新驱动发展新模式，推动行业结构迈向中高端，不断提升在全球价值链中的地位。促进本土企业走出去，加快引进国际知名企业（集团），推动形成优进优出的开放型行业新格局。

（三）加快行业提质增效，助推快递产业升级。

健全快递服务网络体系。夯实快递业发展基础，健全快递服

务网络，畅通寄递渠道，打通末端投递节点。大力构建普惠城乡、服务优质、技术领先、安全高效、绿色节能、区域协同的现代快递服务网络体系。推进快递网络现代化示范项目建设，积极打造便民生活配送服务体系、农村快递服务网络体系、绿色循环消费体系和全方位市场监管体系。加强快递企业标准化门店建设，统筹快递服务中心和快递公共投递服务站建设，打造快递末端共同配送综合服务平台，加快推进快递服务进社区、进园区，进政区、进商区、进校区，给予快递专用车辆通行便利和作业便利。

全面提高快递服务能力。引导企业开拓新市场，延长服务链，完善供应链，提高附加值，在标准快递和国内电商快递基础上，着力发展服务于先进制造、现代农业和跨境电商的新型快递业务。引导企业提高服务水平，严格服务标准，调整产品结构，丰富产品类型，提供多层次、多样化和个性化的产品体系，提高次晨达、当日达、急速递等限时快递服务比重。支持企业创新服务模式，大力发展代收货款、冷链快递、特殊物品寄递、智能快件箱投递等服务。

促进快递产业换挡升级。运用“互联网+”、大数据和云计算等先进信息化技术，推动智慧快递建设，促进快递企业在技术、管理和服务等方面实现全面创新发展。通过标准化、信息化、智能化建设，全面提高基础设施、运输设备、终端装备、从业人员、管理体系各方面的现代化水平，增强服务苏州工业经济升级和新型城镇化建设的能力，促进苏州快递业发展跃上新台阶，率先实

现快递服务现代化。

加快快递物流园区建设。完善集中仓储、分拣处理、快速集散、统一配送、商品展示等服务功能，加快园区配套功能设施建设，叠加海关、税务、供应链金融、落地配等配套服务。优先发展仓配一体化项目，推动行业积极向生产性服务领域拓展，创建以生产供应链服务为重点、联通交通枢纽、产业基地和商贸集散的新业态聚集区。协调落实土地、金融、财税等优惠政策，积极创造有利条件，吸引国内外大型快递企业入驻，促进行业集约集聚发展，提升快递产业的整体区域竞争力及影响力，争创国家一级快递物流园区。

建立现代快递产业体系。积极构建资源配置优、企业活力强、发展动力足的行业发展新优势。提高快递产业的集中度、融入度和外向度，推动行业融入国际、国内经济大循环体系，融入投资环境评价体系，融入中小企业帮扶体系，融入公共事业发展体系，融入大交通运输体系，努力将快递业打造成为全市现代服务业的重要新引擎，积极创建中国快递示范城市。

大力引入快递总部经济。积极引进国内外知名快递企业（集团）总部或区域性总部落户苏州，推动全国性快递转运枢纽、区域性分拨中心、大数据运营中心等重大项目建设，带动企业集聚、产业集群发展。培育一批实力强、网络广、影响大的现代化龙头快递企业（集团），打造具有全国影响力和苏州特色的快递企业品牌。

支持建立现代企业制度。推动快递企业建立现代企业制度和职业经理人制度，完善运营机制，提高企业管理和服务水平，加快形成与国内外市场接轨、适应国内外市场竞争需要的企业组织架构和国内外经营管理体系，完善国内外分支机构的监督管理。创新企业管理模式，鼓励特许经营快递企业通过合作、收购、股权置换等方式，完善产权激励机制，强化全网统筹管理，促进网络资源优化配置。

（四）推进产业深度融合，实现地区协调发展。

加快实施“快递+”战略。以产业协同创新为方向，以技术融合为依托，以市场需求为导向，推动快递业与关联产业深度融合，加快与交通运输、先进制造、现代农业、电子商务以及金融、物流、仓储等产业联动发展，构建“工业品下乡”和“农产品进城”双向流通渠道，积极培育新业态、新服务、新产业，打造新的经济增长点。支持企业之间在基础设施、车辆运行、末端布局等方面积极开展合作，实现资源共享和互惠互利。鼓励快递企业扩大服务领域，加强与专业流通市场、专业物流园区、大型购物中心、工业园区、特色农产品基地业务衔接，建立长期稳定的战略合作关系，打造高效便捷的快递配送体系；加强与智能交通等民生工程的对接，提高快递公共服务能力；加强与银行、保险、担保等合作，为市场提供形式多样的金融增值服务。

深化与交通运输融合发展。积极推动全市邮政业与交通运输业同规划、同建设、同发展，整合基础设施、运力资源、技术装

备、市场品牌和营销网络等优势资源，实现全市邮政业与交通运输业政策互补、资源互享、网络协作、信息互通、园区共建和企业互联。鼓励邮政、快递企业和运输企业优势互补，共同开拓综合交通运输市场，探索多式联运新路径，壮大货邮吞吐量。建立邮政、快递企业末端投递社会协作机制，构建多式联建联运联投体系，衔接公路、铁路、轨交、公交等交通枢纽，链接社区服务中心、小区物业、商务中心、学校、便利店等社会服务机构。

推动与先进制造融合发展。依托苏州生产要素集聚优势，加快快递业服务于制造业集群，深度介入制造业生产链条，为各类园区制造企业提供全过程、一体化、高品质的供应链服务，打造跨界融合发展的产业链和产业集群，铸造经济发展新引擎，辐射拉动区域经济稳定增长。鼓励快递企业为制造企业提供“订单生产”配送、仓配一体化、供应链等服务，加速全市制造业向高档化、高效化、智能化发展。

推进与现代农业深度融合。增强苏州现代农业发展活力，培育“快递+农业”特色产业集聚区，重点布局一批农产品冷链快递集中区，推动全市以大闸蟹、碧螺春茶、枇杷、杨梅为代表的特色优质生鲜农产品走出去，促进农民创业，实现农民创收。鼓励快递企业拓展冷链快递业务，加大冷链快递基础设施建设，完善仓储、运输和末端配送各环节的冷链功能。创新服务模式，引入社会资源，探索建立以订单农业为基础的产销新模式，积极构建“电商+冷链速递+智能菜柜”的生鲜农产品配送体系，打造覆盖

城乡的冷链快递物流智能配送平台。

推动与电子商务协同并进。结合苏州国家电子商务示范城市建设升级新要求，进一步推动快递业与电子商务深度融合，促进快递业向电商园区集聚，构建全国性快递电商综合服务体系。鼓励快递企业向电商上下游产业链延伸，实施跨境电商服务提升工程，大力发展跨境寄递业务，不断增加智能供应链管理、电商运营、创新金融等服务比重，构建服务于跨境电商的全产业链条。

（五）全力打造平安邮政，保障社会安全稳定。

大力开展平安邮政系统建设。加快建立苏州市邮政业安全中心，负责全市邮政行业安全监管信息系统的建设、管理和维护，参与邮政行业安全监管和应急管理相关研究、行业运行安全监测和应急处置等工作。健全邮政业安全监管体制机制，形成“企业负责、政府监管、用户遵守、社会监督、法治保障”的安全工作格局。坚持依法治理，狠抓源头落实，切实做好重点领域、关键环节的风险防控工作，加强对寄递渠道、经营场所、安全设备、人员车辆、服务信息等方面的安全监管。确保寄递渠道安全稳定运行，助力平安苏州建设，打造和谐宜居城市。

全面落实安全生产责任制。强化邮政管理部门安全监督责任，实行党政同责、一岗双责、失职追责，部门党政主要负责人对安全生产工作负总责、领导班子成员在各自分管领域各负其责。落实企业安全生产主体责任，规模以上企业要建立安全生产委员会，主任由董事长或总经理担任，董事长、党委书记、总经理对

安全生产工作均负有领导责任，企业领导班子成员和管理人员实行安全生产“一岗双责”。落实寄件人寄递行为法律责任，寄件人隐瞒或藏匿交寄违法违禁物品，要承担相关法律责任。

加强邮政安全标准化建设。督促快递企业全面落实安全生产“三个100%”。严格执行收寄验视制度。加盖收寄验视标识，物品一律先验视、后封箱，用户拒绝验视的，快递企业不得收寄。快递企业受电商等用户委托长期、批量提供快递服务的，应当与用户签订安全协议，落实安全保障义务。全面实施寄递实名制。用户交寄快件，应如实填写快递运单，确保寄件人和收件人身份信息、地址和联系电话完整性。支持企业加强快递综合业务平台、手持终端系统升级改造，与公安身份验证系统对接，保障寄递实名制有效实施。邮、快件100%过X光安检机检查。加强源头管控，鼓励快递企业在终端网点配备符合国家标准的安全检查设备。

提升安全监管信息化水平。加大现代信息技术在行业管理、市场监管和安全监控中的应用，构建智能化的监管环境、服务环境和决策环境，切实提高安全监管效能。加快建设苏州市邮政综合监管平台，全力提升寄递渠道安全监管信息化、智能化水平，提高行业安全稳定运行的保障能力。建立企业安全生产违法信息库，纳入全社会信用信息共享交换平台。快递企业应按照规定建立快件运单及电子数据管理制度，定期销毁快件运单，保护数据库安全，确保用户信息安全，严禁企业和个人泄露用户信息。

构筑安全生产的长效机制。完善和落实安全生产监督检查机

制，加强对企业安全管理制度运行情况、安全管理法律法规执行情况的监督检查。健全安全生产教育培训考核制度，继续推进邮政行业安全生产持证上岗工作。健全寄递渠道安全防范联合工作机制，充分发挥苏州市寄递渠道安全管理领导小组和联席会议制度的作用，建立全市寄递渠道安全管理协调机制，定期召开平安邮政联席会议，由市政府统一部署安全建设工作任务，完善部门职责分工，建立工作协调机制，邮政管理部门会同公安机关、国家安全机关、安监部门、海关、工商等部门，开展联合执法，提高执法能力和效率，形成安全监管整体合力，共同维护寄递渠道安全。将邮政安全管理纳入市、区政府工作考核体系，纳入公共安全体系、民生工程和政府实事项目。增强安全和应急保障能力，加快安全防控体系建设，建立邮政风险预警机制，加强重大活动及节假日、重点地区、重点部位寄递渠道的反恐和安全防范工作。完善邮政行业安全保障机制，建立全市平安邮政专项扶持资金，加强邮政安全关键领域的政策扶持。

（六）扎实构建诚信邮政，助力诚信苏州建设。

创建诚信监管体系。建立健全苏州邮政业诚信监督管理体系。坚持依法行政，将依法行政贯穿于决策、执行、监督、服务的全过程，健全和完善决策程序，严格规范行政行为，严格按照法定权限和程序行使权力、履行职责，自觉接受各方面监督，依法管理邮政业各类事务，依法调整利益关系，依法解决矛盾和问题。大力推进行政信息公开，实现“阳光行政”，增加政务透明

度，切实保障人民群众的知情权、参与权和监督权。完善服务承诺制和行政问责制，切实兑现政府对群众的承诺，保持政策的稳定性和连续性，提高政府公信力。加强邮政管理部门诚信建设，将诚信状况列入机关作风评议的重要内容。不断提升公务员队伍诚信素质，将公务员信用记录作为干部考核、任用、奖惩的重要依据。

着力打造诚信企业。大力弘扬诚实守信的传统美德，全面提高邮政业诚信意识和信用水平。深入推进邮政和快递企业诚信建设，强化企业社会责任，促进企业自觉履行诚信义务，营造诚信市场环境。积极将诚信建设列入企业发展战略，明确企业诚信建设目标。鼓励和支持有条件的企业设立信用管理部门和信用管理师，促进企业自觉履行诚信义务、依法经营、照章纳税、严格履约，防范信用风险，提升企业综合竞争力，增强企业社会责任感。引导企业以市场信用度为核心，大力推进诚信建设，通过建立客户回访、质量问责、合同管理等制度，健全企业诚信建设管理体系，提高服务标准，全面控制快件延误率、损毁率、丢失率和申诉率，大力提升快递行业社会美誉度。

加快诚信体系建设。突出邮政业诚信建设在社会信用体系建设中的基础性作用。完善守信激励和失信惩戒机制，公示寄递企业诚信经营信息。构建规范有序、进退有度和依规守法、诚实守信的快递市场秩序。推广使用职业信用报告，引导职业道德建设与行为规范。健全消费纠纷解决服务体系，营造诚信便利安全放

心的消费环境。加快苏州邮政业诚信信息化建设，建立企业信用信息数据库和服务平台，完善企业信用记录，对接省、市信用信息共享交换平台，推进信用信息互联互通和交换共享。力争到2020年，基本建成覆盖政府部门、企业、员工和消费者的综合诚信体系。

（七）推动绿色邮政建设，促进循环低碳发展。

牢固树立绿色发展的理念。大力加强绿色邮政建设，促进全行业循环低碳发展，将绿色邮政与生态文明建设有机结合，走出一条符合苏州生态文明建设要求的绿色发展、低碳发展和文明发展的新型之路。大力推进全行业更加注重节约能源资源，实施行业节能、企业节能、项目节能，实现低污染、低消耗、低排放和高效率、高效能、高效益发展。积极落实国家鼓励节能减排和循环利用资源的优惠政策。广泛传播绿色发展理念，大力倡导低碳绿色生活方式，积极培育崇尚绿色环保的社会氛围。引导企业走低碳循环、节能减排的发展道路，在收寄、仓储、分拣、运输、投递各个环节推进行业绿色发展。鼓励企业加强合作，减少重复建设，提高全行业资源利用效率。

推动运输和投递节能减排。合理配置各类运输方式，大力发展甩挂运输、统一配送、集中配送、共同配送等先进模式，降低流通成本，提高配送效率，建设资源节约型社会。鼓励企业长途运输优化运行线路，采用低能耗、低排放运输工具，探索使用高质量的混合动力汽车，最大程度地降低运输环节的能耗。推进城

区共同配送体系建设，推行快递运输集中化管理，组成多企业运输联盟，优化运输路线，统一调配车辆，提高运递效率，降低运输成本。推动末端投递环节绿色低碳化，积极推广使用符合国家快递车辆标准的节能环保和新能源车辆，重点推广应用纯电动快递物流专用车辆。“十三五”末，全行业应用新能源快递物流专用车辆超过 300 辆。

推广应用节能技术与材料。推动节能型绿色仓储建设，引导企业加大应用新型环保建材，推广应用集装单元化和可回收托盘技术，积极引进自动化和智能化程度较高的分拣、处理、搬运先进装备和新型设备。提倡节能生产方式，鼓励企业积极使用可循环利用的包装材料和可降解的物料辅料，提高包装材料的回收利用率，建立包装材料回收有偿使用机制。引导消费者保护环境、低碳消费，循环利用快递包装或对拆封后的快递包装实行垃圾分类处理。

（八）争创法治邮政先锋，提升行业监管能力。

全面落实依法治邮。贯彻落实党中央关于依法治国的重要部署，认真执行邮政业法律法规，确保国家和省各项政策落地。加大邮政法律法规宣传力度，为邮政业发展创造良好的法制环境。注重顶层设计，构建政府、市场、社会“三位一体”的法治邮政建设先导区和先行区、争创法治邮政建设排头兵。深入推进依法行政，提高法治思维和依法办事能力。正确处理政府和市场的关系，充分发挥市场在配置资源中的决定性作用，认真履行政府公

共服务职能，营造公平开放竞争有序的法治化市场环境。

健全邮政监管体系。全面推进科学化和属地化监管，完善邮政管理体系，推广常熟邮政管理局发展模式和经验，充实县（市）级邮政管理机构，力争实现“一县（市）一局”。加强事中事后监管，坚持日常监管与专项治理相结合，构建面向市场的全程监管体系。建立法治邮政考评指标体系，推进行政执法工作的规范化和制度化。邮政管理部门应加强对行业协会的业务指导，提升社会监督水平；加强与政府相关部门横向业务联系，建立工作协调机制，提高行业监管效能。

加强监管队伍建设。加快服务型政府建设，简政放权，转变职能，努力由管制部门向服务部门转变。突出抓好行业标准建设和基础保障，抓好企业主体责任落实，抓好依法严格监管。加强行政执法队伍建设，提升依法治邮能力，建立督查考核机制。完善执法学习培训，不断丰富综合知识储备，不断熟悉行政管理业务，不断熟练行政法律法规。积极组织开展执法演练和经验交流活动，通过各种实践活动不断提升执法队伍专业水平。加强队伍作风建设，认真开展作风建设教育和职业道德教育，加强日常管理，不断完善内部管理制度和激励约束机制，提高执法人员遵纪守法、拒腐防变能力。

五、重点工程

（一）邮政公共服务综合平台工程。

推进邮政服务网点提档升级，融入苏州特色地方文化元素，

打造邮政服务示范网点和特色网点。加快邮政标准化和信息化建设，提升邮政服务互动化、智能化水平。加快城乡邮政公共服务基础设施建设，提升邮政设施的覆盖面和覆盖率。完善城乡一体的公共服务供给机制，打造邮政公共服务综合平台。坚持政府主导、企业参与、社会共建的原则，健全邮政公共服务投资和运行保障机制。市（区）、镇（街道）、村（社区）要将邮政公共服务纳入社会公共服务范畴统筹规划和实施，提供场地、人员和经费等支持。探索利用政府和社会资本合作模式推进邮政公共服务建设，鼓励邮政企业和快递企业及第三方企业开展合作共同开发，提高邮政公共服务设施利用效率，形成社会共享、便民高效的邮政公共服务设施使用机制。“十三五”期间，着力推进邮政公共服务提升“四大工程”，即邮政局所提档升级工程、城市新区邮政网点布局工程、邮政便民服务站提质增效工程、社区便民服务中心一体化工程，形成互联互通、便捷高效、社会共享的邮政公共服务综合平台建设体系。到2020年，全市共建成邮政公共服务综合平台1200个以上。

（二）快递末端共同配送试点工程。

建设资源节约型社会，积极推广统一配送、集中配送、共同配送等先进模式，推进快递末端配送集约化、协调化和规范化。加快建立以“集中仓储、统一库管、统筹运输、智能配送”为主要特征的快递末端共同配送体系，打造城乡一体的冷链快递物流智能配送平台。科学规划、合理布局城市配送节点，形成布局合

理、运行高效、通行有序、绿色环保的快递末端共同配送网络，打通末端投递“最后一公里”和“最后一百米”。支持邮政和快递企业积极加强与电商企业以及第三方企业合作，提高集约化程度，减少中间转运环节，降低流通成本，提高城市配送效率。加大公共服务平台建设，形成分拨中心、公共配送中心和末端配送网点构成的三级组织架构。统筹快递服务中心和快递公共投递服务站建设，打造快递末端共同配送综合服务平台。扩大快递共同配送覆盖范围，依托快递服务中心、快递公共投递服务站、连锁门站和社区门店网点优势，开展“网订店取”、“包裹代取”等增值服务，促进线上线下融合发展。创建良好环境，将快递末端共同配送纳入城市共同配送体系整体规划，完善部门协调机制，研究出台水、电、税、地等方面的优惠政策，努力将苏州建设成为国家现代物流技术应用与城市共同配送试点城市，进一步争取国家政策和资金支持。

（三）快递电商协同发展推进工程。

推动快递与电子商务协同发展，加快“线上线下”融合。建立适应电子商务快速发展的快递物流管理制度和服务体系。将电商快递物流基础设施建设纳入城市总体规划，完善骨干节点和快递服务中心及末端快递公共投递服务站建设。统一配送车辆标准，规范配送车辆运营。建立从业人员服务和考核标准，完成对从业人员的培训和考核，全面实现持证上岗。推进电子商务创新产业基地建设，打造立足华东辐射全国的现代化电子商务服务平台。

推进中国邮政长三角电子商务物流集散基地项目建设，高标准打造“仓储+配送+供应链金融”的国际化电子商务快递物流集散中心。发挥苏满欧国际铁路货运专线优势，扩大对外开放，促进快递业与跨境电子商务联动发展，建立辐射长三角、服务苏满欧沿线的国际邮政网络体系，打造苏州跨境电商快递物流转运中心和结算中心。推动快递电商协同发展，培育2~3个国家级快递电商协同发展示范基地，建设一批特色电商快递物流集聚区，重点打造苏州大闸蟹特色生鲜产品电商快递物流集聚区、碧螺春茶、枇杷和杨梅为代表的特色农产品电商快递物流集聚区、常熟服装服饰电商快递物流集聚区、昆山儿童用品电商快递物流集聚区。将苏州建设成为国家电子商务与物流快递协同发展试点城市。

（四）邮政行业安全中心建设工程。

加强邮政行业属地管理和双重管理，落实邮件、快件寄递安全管理责任，全面建设苏州市邮政行业安全中心。完善全市邮政行业运行安全监测、预警和应急管理，提升邮政行业安全监管和应急处置能力，确保寄递渠道安全稳定运行，保障邮政行业通信与信息安全。健全邮政行业安全监管信息系统，切实加强现代信息技术在行业监管和安全监控中的应用，构建智能化的监管环境、服务环境和决策环境，大力提升苏州邮政行业安全监管信息化水平。积极打造苏州市邮政综合监管平台，重点建设综合信息展示系统、安全生产监管系统、综合信息发布系统和平台配置管理系统等四大系统。邮政行业安全中心纳入全市公共安全体系统一建

设，发挥邮政综合监管效能。

六、保障措施

（一）加强规划组织实施。

发挥邮政管理部门的规划组织领导作用，制定规划组织实施细则，强化规划实施进展的督查工作，加强规划中期评估，检查规划落实情况，确保规划分阶段有效落实。各级各部门要高度重视，切实把邮政业发展作为深入推进公共服务均等化的重要事项和加快培育现代服务业新增长点的重要内容，纳入国民经济和社会发展总体布局。加强规划衔接，积极促进邮政业发展规划与全市“十三五”规划纲要、城镇化、交通、土地、现代服务业、物流业等规划的相互衔接，确保邮政业发展目标和指标与全市国民经济和社会发展规划相协调，邮政业基础设施布局和建设与全市土地利用总体规划、城乡规划、综合交通运输体系规划等相吻合。各市（区）和各园区要充分认识促进邮政业发展的重大意义，采取有力措施，确保各项政策落到实处、见到实效。加强规划实施的组织协调，在分管市长领导下，邮政管理部门会同各有关部门，沟通协作，及时研究解决全市邮政业发展面临的实际问题，确保全市邮政业重大项目和重点工程有效实施。

（二）加大政策扶持力度。

切实加强产业政策扶持力度，各市（区）政府和各园区在财政、税收、金融等方面给予适当扶持。支持快递企业积极申报各类专项资金，加快快递服务基础设施建设，实施快递信息化建设

项目。对企业开展技术改造、科技创新、电子商务、信息化应用、软件研发等提升改造项目，按现行的财政扶持政策予以重点支持。构建和完善金融支撑体系。强化金融创新，拓宽融资渠道，鼓励快递企业以股权融资、项目融资、合资合作等方式筹集资金，支持优势企业上市融资。对信誉良好、经营规范、效益明显的快递企业，引导各类金融机构加大信贷支持力度，探索创新快递企业信贷方式，建立适应快递业发展的多元化、多渠道的投融资机制。

（三）完善行业发展环境。

优化邮政业创新发展政策环境，保障行业持续健康发展，推动实现邮政公共服务均等化和快递服务现代化。充分发挥全市促进快递业健康发展领导小组和联席会议制度的作用。加快制定快递产业发展专项规划，优化快递产业空间布局规划，保障快递业建设用地等发展需求。建立健全快递运输保障机制，制定实施便利快递服务车辆从事快件收寄、运输、投递的相关规范和管理办法，给予快递专用机动车辆和非机动车辆通行便利和作业便利。积极引导快递企业推广使用新能源汽车和电动车辆从事快递运输和投递，在购置补贴、城市通行等方面给予支持。各市（区）政府和各园区应将邮政便民服务站和快递公共投递服务站纳入各级公共服务中心建设范畴，从场地、人员、经费等方面提供保障，大力推进邮政公共服务综合平台和快递末端共同配送综合服务平台建设。积极构建快递服务评价体系，建立健全快递服务质量与投诉处理评价机制。发挥行业协会的桥梁纽带作用，充分利用市

快递协会、消费者协会和社会中介机构的力量，建立快递行业自律制度。

（四）推进行业文明创建。

弘扬社会主义核心价值观和“三创三先”新时期江苏精神和新时代苏州精神，加快推进苏州邮政行业文明建设，全面提升行业软实力，增强社会影响力，为苏州建成高标准的全国文明城市做贡献。把创建文明行业同法治邮政建设结合起来，以文明带法治，以法治促文明，不断提高从业人员的法治观念和法治思维。认真贯彻落实邮政行业法律法规、方针政策、邮政普遍服务标准、快递服务国家标准，提供优质的邮政服务和快递服务。把创建文明示范企业与建立现代企业制度结合起来，建立健全企业规章制度，完善企业运行机制，严格执行邮政法律法规和服务标准，提高依法经营管理水平，树立行业文明形象，创建文明示范企业，挖掘文明先进个人，评选“青年文明号”、“最美快递员”、“青年岗位能手”和“工人先锋号”。把行业精神文明建设同加强基层党组织建设结合起来，积极推进邮政行业特别是快递企业基层党组织建设工作，创建服务型党组织示范点，发挥党员先锋模范作用，增强服务发展、服务民生、服务群众的能力。

（五）增强邮政人才保障。

加强邮政管理系统的人才队伍建设，健全邮政监管体系，推动邮政监管向各市、区延伸，提高监管效能。充分发挥苏州教育资源优势，构建多层次、多元化的人才培养体系，支持快递相关

学科建设和产学研基地建设，打造邮政行业人才培养基地。适应快递业现代化要求，加快引进和培养复合型快递人才。支持快递企业加强与高等院校、高职院校、中等职业学校等合作，构建人才培养新机制，打造高素质、较稳定的人才队伍。发挥综合型高等院校、科研单位优势，重点培养高层次的管理型和技术型人才。发挥各类职业技术学院和各类社会教育机构作用，培养快递业发展急需的技能型人才。建立人才培训长效机制，积极采取各种方式，强化对快递从业人员在职培训，不断提升快递人才队伍专业水平。建立快递人才评定机制，推进初级快递业务员和中高级人才的全面评定工作。建立快递人才合理流动机制，鼓励快递企业吸引相关产业的中高级管理人才，鼓励国有、外资、民营快递企业人才合理与规范流动。推动企业建立现代企业管理制度，加强企业文化建设，制定职业发展规划，完善教育培训制度，加强对企业员工岗前培训、法律法规培训、安全教育培训、业务技能培训等力度，为员工提供良好的职业发展环境。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

苏州市人民政府办公室

2016年6月28日印发
