

# 高水准服务 高效能治理 高质量发展

——十堰邮政快递业全力推进我市生产服务型国家物流枢纽城市建设纪实

通讯员章海涛

“你好，你的快递到了，请取一下。”

11月12日晚8点，家住茅箭区北京南路的周先生接到了快递员派件电话，让他吃惊的是，今年双11的快递第二天就到了，比以往快了许多。当日，十堰市邮政快递企业进港邮件快件达到59万件，快递员单日派件量达千余件，这也是十堰市邮政快递业近年来飞速发展一个缩影。2012年11月26日，十堰市邮政管理局正式揭牌成立，十年间，从无到有、从有到优、从小到大、从弱到强，十堰市邮政快递业蹄疾步稳迈上高质量发展的快车道。



十堰市快递园区建设效果图

## 网络建设夯实基础

“在家就能享受快递送上门的服务，真是太方便了！”7月27日，张湾区方滩乡方滩村村民萧甜甜拿着刚刚收到的快递高兴地说道。自从“快递进村”后，村民们的生活方式发生了变化，网购逐渐成为大家购物的重要渠道，有效释放了村民的消费潜力。

十年间，邮政快递进村步伐更加稳健。突出“服务网点下沉”及“农产品上行”，十堰市邮政管理局着力完善以县城为中心、乡镇为节点、村为末端的三级农村寄递物流体系，初步形成了农村寄递物流体系的运转枢纽和动力枢纽。

强化农村寄递物流基础设施公共属性，鼓励邮政、快递、交通运输、供销、电商等平台采取多种方式合作共用末端配送网络，有效降低农村末端寄递成本。积极争取出台《十堰市加快推进农村寄递物流体系建设实施方案》等利好政策，2021年全面完成1762个行政村快递服务全覆盖，累计代投邮达、极兔等10余家品牌快递企业邮件604721件，各站点已逐步步入规范化、标准化、现代化的运营轨道，为乡村振兴注入

物流共流的强劲动力。

2021年，“快递进村”工作被纳入市委组织部“我为群众办实事”实践活动民生项目，2022年，十堰市入选国家物流枢纽建设名单。聚焦“绿松石”“香菇”“黄酒”等本地“名优特新”农特产品通过寄递销往全国，积极推动关联产业线上销售发展；在村级设立邮政快递综合服务站，推行“邮掌柜”，帮农户代购代缴，真正让农户实现购物、销售、生活、金融、创业“五不出村”，成功打造了“邮政电商促振兴”的特色品牌，形成一批年业务量超1万件的“快递+”项目；打造顺丰、中通、圆通、申通、韵达等一批快递服务制造业年寄递量逾千万件项目。

十年间，产业融合实力更加强劲。多产业协同融合深化发展，培育了东风汽车有限公司服务制造业1个金牌项目，房县黄酒服务现代农业1个银牌项目，形成了快递业与先进制造业、现代农业相融相长的全新格局。

深入推动电商快递协同发展，指导邮政企业开展深度贫困村精品村邮站建设，推动村邮站标准化建设，加快“线上+线下”一体

化建设，提升邮政村邮站综合服务能力。发挥线上线下渠道优势，推动物流链与产业链深度融合，助力打造电商精品。加快“快递进村”“快递进厂”。深化电商、供电、供销、电信等载体与快递协同发展，借力“网络带货”热潮，积极对接服务上游电商产业链，通过邮乐小店线上宣传推广、邮乐直播带货、农产品优惠券等模式，组织开展春节、邮乐919电商节、农产品基地项目营销，其中销售地方茶叶超过257万元，“十堰振兴馆”订单7.6万单，销售额240万元，农产品基地销售额突破1800万元。成功打造扶贫大单品“湖北牛肉杂酱面”销售过万单，销售额24.4万元，同时带动邮政快包业务量1.57万件。

服务能力和水平显著增强。全市各级邮政企业坚守普服初心，履行责任担当，加速下沉末端网络，截至目前，全市空白乡镇局所全面完成补建，建制村全部实现直接通邮。邮政普服重点指标全面达标。邮政营业服务达标率100%，报刊妥投率100%，邮政服务申诉处理满意率98%，沿干线22个乡镇政府所在地及县以上城市《人民日报》当日收到率达到100%。

## 队伍建设注入活力

“你好，宝宝奶粉马上吃完了，能把我的快递送过来吗？”十堰经济技术开发区临时封控区域张女士心急如焚地询问顺丰快递小哥侯国强。“您放心，全市快递正常派送，我们马上把您的奶粉送到家”。随后侯国强迅速核对快递单号，优先将奶粉送到张女士手里，解决了家里宝宝“断奶”危机。

今年10月10日，十堰部分城区实行临时性管控措施以来，十堰全市快递收发不停、正常运转，随处可见快递小哥奔走的身影，他们穿梭在抗疫一线，为群众送去快递包裹，送去应急物资，送去温暖。

10月13日，十堰市太和医院一位重病患者有一份病理标本需紧急寄到武汉协和医院会诊，因物品非常重要，不能丢失，且材质特殊，对时效、温度、包装、转运条件等有很高要求，又逢特殊时期，工作难度较大。侯国强了解到该情况后，立即与病人家属联系，提前准备好包装材料，谨慎将物品包装好后迅速发往目的地，并随时关注转运情况，提前叮嘱中转站注意事项，确保万无一失，成功于次日将物品送到收件人手中，为重病患者争取了时间。

自2020年新冠肺炎疫情发生以来，为解决城市封控期间广大群众购买生活物资不便的问题，十堰市邮政管理局第一时间发出成立邮政快递行业抗击疫情志愿者突击队的号召，并迅速得到全市广大邮政快递小哥的积极响应，择优挑选173人并抽调30辆厢式货车成立邮政快递行业应急突击队，城区日均发送生活物资配送车辆380台次，日均派送生活物资1.7万单。另外，十堰市邮政管理局还积极协调对接市商务局，为韵达、汇通等企业与大型商超、商贸、农贸企业合作参与线下配送，主动承担市、县农贸市场到各小区运送市民急需生活物资的任务。

十年间，全市“快递小哥”由最初的不足200人壮大到如今的逾5000人。过去“家书抵万金”，如今“快递暖人心”，特别是新冠肺炎疫情发生以来，数千名快递员冒疫奔波、保通保畅，递送生活必需，送去人间温情。随着快递从业大军的逐步壮大，行业从业者的规范管理、素质提升等成为关注热点。

十堰市邮政管理局坚持培训提升、党建引领、典型带动、关爱激励的快递员队伍建设新路子。与湖北工业职业技术学院签订战略合作协议，十堰市邮政快递行业人才培养基地正式在湖北工业职业技术学院挂牌成立。先后组织开展第三届邮政快递职业技能大赛，开展职业技能培训100余次1万余人，30余人通过快递工程技术人员职称评审，实现“持证上岗”，“快递小哥”底气更足、热情更高、专业化水平更强，服务质量大

大提升，近年来客户投诉、申诉率逐年下降。

“终于找到党组织了，每月参加党支部活动，心里踏实多了。”从事快递行业多年的老党员殷华平如是说。2022年，快递行业党建工作实现重大突破，成立十堰市快递行业党委，先后组建5个快递企业党支部，37名党员回归了党组织，行业党建战斗堡垒作用大大凸显，消除了全市快递行业党建工作“基本空白”的局面。

邮政快递员飞奔在大街小巷的身影随处可见，随着快递员队伍的规范管理、素质提升及服务水平提高，“快递小哥”的社会关注及认可度也发生了飞速变化。近年来，十堰市邮政快递行业3人荣获“全国劳动模范”，1人荣获“全国五一劳动奖章”，1人荣获“湖北省劳动模范”，100余人获市级表彰。一批批先进典型的涌现，已成为全市邮政快递行业一张张闪亮的名片，也彰显了邮政快递人的责任与担当。

又是一个大雨天，从业25年的邮政投递员熊华堂结束了上午的工作，走进“快递小哥爱心驿站”歇脚。“自从有了爱心驿站，我们工作便利多了，累了、渴了、热了有地方休息。”熊华堂笑着说。近年来，市邮政管理局大力开展快递员权益保障工作，常态化开展困难职工帮扶、夏送清凉、冬送温暖等“暖蜂”、金秋助学行动，建成、改造“快递小哥爱心驿站”30个、红色邮政营业厅20个，协调推进快递员工伤保险工作，2022年，为1500名快递从业人员免费购买30元/人在职职工工伤保险。

建立实施快递行业失信主体“黑名单”制度，探索对守信快递企业提供“绿色通道”和“容缺受理”等便利服务措施，着力提高全行业诚信意识和信用水平。联合市物流局启动十堰市快递物流行业诚信建设主题活动，对诚信企业进行表彰。印发《十堰市快递行业文明形象提升行动方案》，对创文工作进行目标任务分解。联合市交管局在华西物流园组织开展“创全国文明城，做文明快递员”主题活动，进一步增强快递企业“创文”意识，展示“快递员”的文明风采，以惠民便民为宗旨，以提升优质服务及文明风尚为重点，开展“消费者满意快递企业”“邮政行业青年安全生产示范岗”“寻找最美快递员”文明评比活动，营造了“安全生产、优质服务、弘扬典范”的浓厚氛围。

阔步新征程，建功新时代。随着“十四五”和交通强国邮政篇建设新征程的开启，十堰市邮政管理局将重点推进加快区域快递物流枢纽网络建设，加快高水平服务能力建设，加快高效能治理能力建设等方面的工作，以更好满足人民群众美好生活用邮需要为己任，为“山水车城、宜居十堰”投递源源不断的发展动能。

## 制度建设提供保障

十年间，行业发展环境不断优化。十堰市邮政管理局始终坚持系统谋划、整体推进，有力强化行业发展各类土地、资金、人才等要素资源保障。

近年来，十堰市邮政管理局高度重视制度建设，坚持以制度促管理，密切与地方政府的互动联系，主动服务，深度融入地方经济社会发展大局，先后出台《促进快递服务业健康发展的实施意见》等多项规章制度，持续强化规划引领和政策保障；推动“两进一出”工程、完善农村寄递物流体系、保障快递员合法权益等多项行业重点工作纳入《十堰市国民经济和社会发展第十四个五年规划》《十堰市“十四五”现代服务业发展规划》等，为行业高质量发展和高水平治理凝聚合力、提供支撑。

十年间，服务设施布局更加优化。邮政快递基础设施提质增量，公共服务持续优化，城市末端服务网络和农村网点设施更加健全。

紧抓十堰入选全国第二批“15分钟便民生活圈”试点契机，结合推进美好环境与

幸福生活共同缔造行动，将邮政快递服务设施纳入15分钟便民生活圈，完善快递末端设施布局；持续规范快递末端综合服务站运营，巩固智能快件箱建设成果，引导企业提供多元化、差异化的快递服务，目前已建成寄递服务规范化“云鸽驿站”“菜鸟驿站”“兔喜生活”等便民驿站360家，智能快件箱500处。围绕十堰市快递物流产业发展，加快建设功能型快递物流园区，着力构建现代物流体系，对原双星东风轮胎厂搬迁腾退房屋及土地资产进行改造利用，谋划实施十堰市快递物流园项目。该项目计划投资约9.5亿元，项目一期规划用地251亩，投资1.5亿元。将于近日完工，年内邮政快递企业可入驻，预计实现年产值约8亿元，可提供近2000个就业岗位，创造税收约8000万元。

十年间，邮政管理体系更加稳固。两级邮政管理体系全面确立，政府依法监管、权责关系明确、上下运转顺畅的邮政管理体制进一步健全。

联合市财政、发改、交通部门印发了

《十堰市交通运输领域城市与县财政事权和支出责任划分改革实施方案》，进一步明确市县两级寄递安全监管职责分工，提升全市邮政快递业安全监管能力；2015年，郧西县邮政管理局正式挂牌运行，2020年，竹山县、郧阳区、房县、竹溪县和丹江口市邮政业安全发展中心相继组建，实现了县级监管机构全覆盖，行业监管力量进一步增强。

为打造安全稳定的邮政快递环境，联合公安机关共同开展寄递渠道专项整治；联合国家安全局进一步规范快递企业许可准入；联合市场监管共同开展“网剑行动”；联合交通运输部门开展疫情防控联合督查，全面夯实开箱验收、实名收寄、过机安检三项制度。逐步完善了“横向到边、纵向到底”的全方位、立体式安全监管体系。

十年来，全市邮政快递业务规模大幅扩展，全市快递市场主体突破850家，全市邮政行业业务总量从2013年的2.35亿元增长至2021年的10.11亿元，增长了4倍，业务总量从2.94亿元增长到10.14亿元，增长了3.5倍。



组织快递小哥参加全市邮政快递行业技能大赛



邮政快递义务配送突击队



汉江樱桃通过顺丰冷链走进武汉沌口