

关于聚焦“快递最后一公里”调研情况的报告

市民代表 董伟

尊敬的张市长，各位领导：

我是来自度假区韵达快递的市民代表董伟。根据议题要求，我深入各级快递服务站点开展实地调研，全面梳理农村快递发展现状，现将存在的问题及对策建议汇报如下：

一、存在的主要问题

(一) 效率与价格失衡，村民需求难满足。京东、顺丰等快递品牌，凭借快速配送、优质服务已实现全面进村，但单价偏高，村民接受度和使用率较低；邮政快递价格亲民、覆盖广泛，却存在配送周期长、时效性不足的短板；群众迫切需求的平价快递，因收益微薄制约了进村推进，镇级站点单件派费仅0.5元左右，若进一步分拨至村，扣除配送人员薪酬、村级站点分成后收益更低，目前进村覆盖率仅约50%。

(二) 站点布局分散，运营成本较高。村镇层面快递企业“各自为战”，乡镇普遍分散设置多个站点，且镇级与县、村级站点间距较远，下级站点需往返多地取件分拣，既增加运输耗时，又拉高燃油、人力等运营成本，间接加剧快递进村难度。以度假区朱老庄镇为例，镇上现有3个快递驿站且分布零散，村民有时需往返多个驿站取件，既造成不便，也不利于协同推进快递进村工作。

(三)村级站点服务滞后，用户体验欠佳。一是硬件与管理双薄弱。村级站点多由小超市兼职运营，普遍存在设施简陋、管理混乱等问题，尤其生鲜类快递因储存条件不足，易发生变质，既造成经济损失，还存在食品安全隐患。二是服务细节有短板。部分快递编码混乱，一些虚拟码难以自行识别，而农村取件人群中老年人占比高，需站点人员协助找件，有时会出现服务态度生硬等情况。

二、对策建议

(一)县级统筹降本增效，搭建共享平台。建议由政府牵头规划建设县级快递园区，统一配置分拣、仓储设施，促成“快快合作”深度落地；通过整合各方运力资源，减少重复运输，提升取件配送效率，形成规模效应。对全面推进快递进村且达到既定标准的企业（如覆盖率、服务时效、投诉率等），县级政府给予专项补贴，进一步降低企业入驻及运营成本。

(二)镇级强化政策指引，降低网点压力。建议各乡镇政府充分发挥鼓励引导作用，组织镇村公益岗人员、闲散劳动力、返乡创业青年等兼职或全职参与快递业务。通过免费提供镇街、村居闲置资源等方式，进一步缓解镇级站点向下延伸压力。

(三)村级整合兜底保障，优化服务覆盖。对行政村全面建站难度较大的区域，推行“相邻整合”模式：综合考量多个行政村的区位分布与站点辐射范围，筛选条件成熟、运

营规范的商超作为集中服务站点，覆盖周边村落，切实缩短村民取件距离。对偏远、难以覆盖的村居，深化“邮快合作”，依托邮政在行政村的网点布局优势，由邮政运力承接平价快递进村配送，实现服务兜底。

（四）联动发展村镇电商，构建双赢格局。在推进快递进村的同时，同步培育村镇电商产业。建议商务、交通、邮政等部门加强协调联动，通过挖掘本土特色产品资源、优先布局快递配套站点、加大电商人才培育力度等措施，助力打造更多“淘宝村”“特色产业镇”，让快递既能“下得来”，也能“上得去”，进一步拓宽快递企业营收渠道，最终形成“快递行业赋能乡村振兴、村镇电商带动快递发展”的双赢局面。

汇报完毕。