

# 关于聚焦“快递最后一公里”调研情况的报告

市民代表 徐华

尊敬的张市长，各位领导：

我是来自阳谷县申通快递的市民代表徐华。据了解，我市各县（市、区）通过邮快合作共建、快快协作、独立驿站自建等方式，快递进村覆盖率约 50%。当前受行业派费下调、农村运营特性等多重因素影响，各级站点运营难度持续加大，进村率出现波动，快递进村“最后一公里”问题尚未彻底解决。具体情况如下：

## 一、存在的主要问题

（一）运营成本高，企业盈利难。农村地区居住点分散、人口密度低，快递呈现“点多、线长、量少”的特点，派件成本约为城区的 2-3 倍。以阳谷县定水镇为例，17 个行政村常住人口不足 2 万，部分村级网点日均快件量不足 10 件，按当前行业单件派费 0.9 元计算，单日派件收入仅 9 元，远不足以覆盖网点房租、从业人员薪酬、运输燃油及车辆损耗等费用。即便依托邮快合作模式，民营快递企业需向邮政公司支付相应合作配送费用，叠加自身运营成本，仍处于亏损或微利状态，导致多数快递企业及镇级网点“不愿下、下不起”。

（二）基础设施弱，配送效率低。一是村级站点建设滞

后。村级快递服务点绝大多数为小卖部兼营，仓储空间狭小、快件堆放杂乱，缺乏必要的防潮、防火、防盗设施，易造成快件破损、丢失。二是道路交通条件有待改善。部分村庄道路狭窄、路面崎岖，大型快递车辆难以通行，小型配送车辆也存在安全隐患，直接影响配送时效。三是收寄不平衡现象突出。快递企业间快件资源整合不充分，且农村快件多为“单向流通”，返程车辆空载率高达90%以上，运力浪费严重，进一步推高了整体运营成本。

（三）从业人员短缺，服务质量不高。一是薪酬待遇偏低。村镇快递网点从业人员月均收入仅1500-2500元，且工作强度大，需承担快件分拣、运输、派送等多项工作，部分岗位需每日往返村镇多次，又缺乏社会保险等保障，职业吸引力不足。二是人员流动性强。年轻劳动力多选择外出务工，现有从业人员以留守老人、闲散人员为主，老龄化问题突出，学习能力和服务意识较弱。三是专业技能不足。从业人员缺乏系统的快递操作、客户服务、应急处理等培训，易出现派件延迟、快件破损、服务态度生硬等问题，甚至存在私自收取额外费用的情况。

## **二、对策建议**

（一）加大政策扶持，降低运营成本。建议邮政管理、交通运输、财政等相关部门，联合研究出台快递进村专项奖补政策，按站点服务户数、服务半径分级给予补贴；对偏远村庄的配送车辆，按行驶里程发放燃油补助。

（二）优化资源配置，提升服务水平。建议有条件的乡镇，统筹闲置办公房、文化大院、客运站所等公共资源，支持快递站点升级建设，减轻镇级网点分拨下村的成本负担。例如，阳谷县交通运输局无偿提供大布镇、高庙王镇两处客运站所，升级改造为镇级快递综合服务站，年均为站点节省成本10余万元，为快递进村提供了有力支撑。

（三）推动产业融合，拓宽盈利渠道。支持快递企业与农村电商平台、农产品合作社、家庭农场等深度合作，参与农产品品牌打造和包装设计，提升产品附加值；提供“产地打包、仓储保鲜、冷链运输、终端配送”一体化服务，逐步构建村镇电商产品上行链条，通过规模化运输降低单位物流成本，增加网点收入。鼓励村级快递点拓展代收代缴、代购代销等便民服务，打造“一站式”农村便民服务站，提升网点可持续运营能力。

汇报完毕。