**中国物流与采购联合会科学技术奖申报书**

（适用于软课题、教材及标准化类项目）

**一、项目基本情况**

奖种：04 评审组代码：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 中文 | 快递服务标准关键问题研究 |
| 英文 | The Key Problems Research on China’s Express Service Standardization |
| 主要完成人 | 柳成洋、曾毅、曹俐莉、李涵、王世川、侯非、杨朔、万福军、张雨辰、张隋 |
| 主要完成单位 | 中国标准化研究院 |
| 申报单位（盖章） |  | 项目名称可否公布 | 是 |
|  |  |
| 主题词 | 快递服务；术语；组织要求；服务环节 |
| 学科（专业）分类名称代码 | 邮政（510.5045） | 所属国民经济行业 | 交通运输、仓储及邮政业 |
| 任务来源 | 部委计划（国家邮政局） |
| 计划(基金)名称和编号 |  |
| 项目起止时间 | 2009年4月 | 2011年12月 |

注：评审组代码由奖励办公室填写**二、项目情况**

|  |
| --- |
| 1．课题立项背景 （1）快递行业快速发展，但服务质量亟待提升近年来，我国快递市场迅猛发展。邮政体制改革五年来，快递业务量年均增长率高达27%，业务总量五年翻了一番半，日均处理量从300万件增长到1300万件，市场规模排名世界第三位。在较短的时间里，我国快递市场成长为增长速度最快、发展潜力最大的、新兴的战略性服务业，受到国内外和社会各界的高度关注。与市场高速发展相适应，快递服务质量备受社会关注。2011年，国家邮政局申诉处理中心全年共受理消费者申诉95929件，比2010年增加63806件，增长198.6％；申诉中涉及快递业务问题的88396件，同比增加61775件，增长232.1％，占总申诉量的92.1％。在这种形势下，开展“快递服务国家标准关键问题研究”，在此基础上制定首部《快递服务》国家标准，填补我国快递领域国家标准的空白，有利于推动快递行业转型升级、提升快递服务水平。 （2）快递企业规模迅速扩大，但管理水平与核心竞争力仍然薄弱目前，我国快递企业已经超过了10000家，诸如顺丰、申通、圆通、中通、汇通、韵达等全国性的快递企业也有几十家。据《邮政业发展“十二五”规划》，在2015年前，通过兼并重组，快递产业集中度会明显提高，会培育出两个年收入超千亿、若干个年收入超百亿、具有较强国际竞争力的大型快递企业。作为市场化竞争最为充分的行业之一，在一哄而上的快递业发展中，怎样才能做大做强，而不是疏于管理、过把瘾就死，需要开展“快递服务国家标准关键问题研究”，以标准化为手段，引导快递企业建立现代企业管理制度，规范业务经营，提高企业竞争力。（3）新《邮政法》颁布实施，《快递服务》行业标准有待修订2007年国家邮政局发布实施了《快递服务》邮政行业标准，该标准实施四年多来，达到了用户、企业和政府三方面都满意的良好效果。但是，行业标准是在新《邮政法》尚未出台的背景下制定的，主要解决标准有无的问题。新《邮政法》出台后，明确了快递企业的法律地位，建立了快递市场准入制度，还对经营快递业务的企业应该履行的法律义务、应当规范经营做出了许多重要的规定，这些规定都是《快递服务》标准应该遵循的基本准则。因此，开展“快递服务国家标准关键问题研究”，将《快递服务》从行业标准提升为国家标准，适应了邮政业改革发展的需要。 |

|  |
| --- |
| 2．解决的关键问题、难点及创新点： （1）解决的关键问题1）解决了行业发展缺乏统一术语平台的问题。术语是行业发展的基础。通过对快递经营与管理进行系统研究，为行业发展搭建一个统一的术语平台，解决了行业发展规范化交流的难题，为提高行业发展效率奠定基础。2）解决了快递资源配置不科学的问题。通过对海关快递监管场所、快递营业场所以及快件处理场所等关键设施配置进行研究，提出科学的配置要求，解决了快递资源配置不科学的问题。3）解决了快递时限不统一的问题。通过研究快递全程时限，对同城快递、省内异地快递以及港澳台快递和国际快递的服务时限做出统一的规定，有效地解决了快递时限不统一的问题。4）解决了快递业务流程不规范的问题。通过对快递业务全流程进行梳理，明确快件在收寄、中转、运输、封装、投递、查询等环节的技术操作要点，解决了快递业务流程不规范的问题。 二、研究难点与创新点快递服务具有全程全网的特点，业务类型多、作业链条长、涉及面广；我国快递企业形态不统一，加盟、直营、代理等多种经营方式并存，经营管理的特点与难点差别较大；另外，各企业的发展水平不均衡，部分企业已经达到国际先进水平，而部分企业还处于手工作坊阶段。在此背景下，开展本课题研究，研制《快递服务》国家标准，具有较大难度。课题组通过开展大量实地调查，广泛收集数据，借助科学分析工具，实现了以下创新：1.构建快递服务术语体系，搭建行业统一交流平台。对行业内1000余个术语进行搜集、分析和整理，借助语言学等分析工具，分别从快递服务的基础概念、业务种类等5个角度，列出了80条基本术语，形成了一个较为全面的快递服务概念体系，搭建行业沟通、交流的术语平台。2.规定6类快递服务全程时限，提高快递服务时效。开展大规模时限测试调查，搜集1000余组时限数据，科学测算快件从揽收、内部处理到投递的各环节时间以及全程时间，针对国际、国内6大类型业务，确定全程时限，为快递企业合理组织内部作业流程，提升服务质量奠定基础。3.明确4类快递安全管理技术要求，提高快递服务安全性。综合运用流程分析法、鱼骨图、现场模拟等研究方法，把握并识别快递安全管理的关键控制点，从快件、人员、代收货款、应急安全四大方面，系统确定快递安全管理技术要求，提高快递服务安全性。课题通过对快递企业的经营管理进行专门、细致的研究，创新快递企业管理模式，科学、全面推动构建现代企业管理制度。 |
| 3. 国内外研究状况分析及评价： （1）国内研究状况分析及评价 我国快递业经过30多年的发展，已经成为了全球快递业发展最快的国家之一。虽然快递行业在我国的发展较为迅速，但是其发展过程中仍然存在着一些问题，包括：第一，行业管理标准落实不到位。虽然国家陆续出台了新《邮政法》和《快递市场管理办法》，但是未能对快递行业的具体业务、市场监管、延误损坏的赔偿细节等进行明确的规定，标准针对性不够强且在执行过程中较难落实。第二，营业网点的设立及加盟条件把关不够严格。企业很难有足够的精力逐一严格考核网点的经营资质。由于加盟商经济实力较弱、技术能力不强、且管理不够科学，进而导致不慎经营影响整个企业的声誉及形象。第三、快递从业人员素质较低、流动性频繁。快递从业人员普遍存在着素质较低，服务态度较差。另外该行业暂未能为员工提供优厚的福利待遇，致使员工频繁离职，流动性强，给企业也带来了不小的损失。第四、缺乏科学管理，延误件、丢件、霸王条款频现。大部分企业还是采取手工作业，这就容易造成邮件的编号错误、录入不及时、中转站之间沟通不畅、派件人员派送时间长、邮件损坏丢失现象频繁出现。快递业务中的霸王条款也频繁损害消费者的利益。针对我国现阶段快递行业发展的现状及存在的问题，政府部门应不断建立健全行业法律法规，规范管理行业行为，引导其健康、有序的发展。 （2）国际研究状况分析及评价快递业起源于20世纪60年代末的美国，而近年来，快递业开始快速向网络规模化方向发展。在近20年的发展中，快递业在发达国家的地位更加巩固，各发达国家也采用不同的方式与手段推动快递产业的发展。总体来说，在国家管理层面，发达国家大部分采用立法的手段规范快递产业。英国邮政管理委员会把所有关于邮件安全的条款都写入颁发给运营商的许可证当中，以法律形式强制执行。德国立法机构专门制定了“德国通用运输条例”、“快递业管理条约”等行业管理法规。而 国外快递企业标准化工作各具自身特色。快递行业标准化程度高低主要体现在其运输网络模式和作业体系。国外快递行业的运输网络借鉴了“万国邮联”的节点式网络，在整个网络中实现了信息共享。在作业体系看，大型国际化快递公司采用多功能站点和流水线式货物分拣模式、将报关、揽收、分拣、派送、查询等服务有机结合。总之，国外主要是通过立法的手段规范快递服务，相关企业尚未通过制定标准的手段来规范、引导快递行业的发展。 |
| （不超过1000个汉字） |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4．课题研究详细内容：《快递服务标准关键问题研究》课题包括构建快递服务术语体系研究、快递企业组织与管理关键问题研究、快递业务操作关键流程与控制研究三大研究任务。（1）快递服务术语体系研究在构建快递服务术语体系部分，课题从基本概念、业务种类、服务要素、服务环节、服务质量五个方面开展了相关术语研究，全面系统地梳理了快递服务现有的近1000条术语，通过分析，确定行业内统一的80条重要的基本术语，形成了较为完整的快递服务术语概念体系，为快递服务相关的经营、管理、教学、科研等活动搭建了统一的交流平台。1）基础术语在基本术语部分，课题研究了快递服务中最为基础的5条术语。其中，对快递和快件的定义，主要依据《邮政法》第八十四条的定义。其余定义主要依据《快递服务》行业标准以及快递业务员职业资格的有关文件。2）业务种类术语在业务种类术语研究中，课题研究了按寄达范围划分的8条快递业务术语，以及4条快递增值业务术语。在“按寄达范围划分的快递业务”部分，将快递业务分为国内快递和国际快递业务，并根据业务操作的实际，单独列出港澳台快递业务。同时参考《快递业务经营许可管理办法》，将国内快递分为同城快递、省内异地快递和省际快递三类。在“快递增值业务”部分，依据目前快递市场中存在的主要业务类型，列出代收货款、签单返还、限时快递和专差快递4种增值业务。相关定义依照《快递服务》行业标准、《快递业务经营许可管理办法》、《中华人民共和国海关对进出境快件监管办法》以及业内的习惯确定。3）服务要素术语在服务要素术语部分，课题研究了包括快件、快递业务员、服务单据、服务设施设备及用品等方面的32条术语。其中，鉴于特殊快件及异常快件是快递业务的特殊部分，也是争议比较大的快件种类，因此课题界定了改寄件、委托件、自取件、到付件4类特殊快件，其定义主要依据快递服务的现状、相关文献和标准起草工作组进行问卷调研征集到的快递企业意见而定。在异常快件部分，课题界定了无着快件、破损件等7条术语，其定义主要依据《快递服务》行业标准以及部分快递企业的操作实务经验确定。4）服务环节术语在快递服务环节术语部分，课题主要依据《快递服务》行业标准、《邮政业术语》、《邮政业务词汇 特快专递部分》国家标准以及快递企业的操作实务经验等，研究给出了包括收寄，内部处理，报关与报检，投递，查询，投诉与申诉及赔偿等方面的22条术语。5）服务质量术语在服务质量术语部分，课题主要依据《快递市场管理办法》、《快递服务》行业标准、《邮政业术语》以及快递企业的质量管理实践等，研究给出了快递服务时限、查询答复时限等9条术语。（2）快递企业组织与管理关键问题研究对快递企业能力与管理关键问题的研究，课题从规范企业管理、提高管理效率出发，对快递服务组织所应遵循的总则，以及资质、组织文化、服务场所、设备设施、服务格式合同、服务时限、服务安全等多角度提出了具体要求。此任务的主要内容体现在：1）快递服务组织资质研究资质是对快递服务组织的最基本要求，课题从运递能力、设施设备、信息系统和人员4个方面对快递服务组织资质进行规定。具体如下：2）快递服务安全管理研究安全是快递服务的底线。为了保障快递服务安全，本课题从人员安全、快件安全、代收货款安全以及突发事件安全4个方面，较为全面地规定了快递服务组织的安全保障措施。例如，为保证快件安全，快递服务组织应做到：* 建立并严格执行快件收寄验视制度，把好收寄关；
* 在投递环节，应确保快件不裸露在外；
* 在内部处理环节，应制定并执行完备的监控制度，配备必要的监控设备；
* 发现问题快件时，应及时做好记录并妥善处理；
* 如发生停业、转产、破产等原因造成快递经营活动停止时，应及时妥善处理所收寄的快件，确保快件安全；
* 除依法配合司法机关需要外，快递服务组织不应泄露和挪用寄件人、收件人和快件的相关信息，确保快件信息安全。

再如，针对当前越来越多的快递代收货款业务，快递服务组织应抓好以下安全管理技术要点：* 应具备完善的风险控制措施和资金结算系统，以自营方式提供代收货款服务；
* 从事代收货款业务的快递服务组织，其代收货款的结算周期不应超过快件妥投后1个月，有条件的还可大大缩短结算周期；
* 倡导电子支付手段，鼓励使用POS机；
* 建立代收货款信息档案，档案保存期限不应少于1年。

3）快递服务时限研究服务时限是快递服务质量核心影响因素之一，本课题研究给出了同城快递、省内异地快递以及港澳台快递和国际快递的服务时限，具体如下表所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 同城快递 | 24小时 |
| 国内异地快递 | 72小时 |
| 港澳台快递 | 6个工作日 |
| 亚洲和北美洲地区快递 | 6个工作日 |
| 欧洲地区快递 | 8个工作日 |
| 大洋洲地区快递 | 9个工作日 |

其中，对港澳台快递和国际快递服务时限的研究是一个全新突破。对此，课题组分别以日本和韩国作为亚洲的代表，以美国作为北美洲的代表，以西班牙、荷兰、英国作为欧洲的代表，以澳大利亚作为大洋洲的代表，选择北京等城市作为寄出地，选取上述国家的不同城市作为寄达地，共查询了400余对互寄城市的服务时限，并在此基础上统计计算得出最终的服务时限。（3）快递业务操作关键流程与控制研究针对近年来快递服务出现的热点和焦点问题，课题梳理了国内快递和国际快递的各个服务环节，提出了包括收寄、内部处理、投递、查询、投诉和申诉、赔偿、例外情况处理等在内的快递业务操作关键环节质量控制技术性要求。1）验视技术要求研究验视是确保用户交寄物品安全的重要操作环节。本课题结合新《邮政法》以及《寄递服务企业收寄物品安全管理规定（试行）》的规定，对于信件类快件、非信件类快件分别提出了不同的细化要求。即：是否符合国家禁限寄规定，以确保寄递安全；实物与快递运单填写内容的符合性，以尽量减少因此产生的纠纷。对于安全性存疑物品的验视，要求用户出具安全证明，并如实记录收寄物品的相关信息，并妥善保存，要求记录保存期限应不少于1年，以确保快递安全。2）内部处理技术要求研究内部处理的规范程度直接影响到快件安全和快递服务质量。因此，课题研究了分拣、封发和运输等内部处理环节的规定。**分拣环节操作流程：*** 要求应分区作业；
* 文明分拣，禁止野蛮操作，快件脱手时离接触面的距离≤30cm，易损件≤10cm；
* 小件物品和文件类快件不宜直接接触地面；
* 准确分拣，及时将分拣信息上传网络。

**封发环节操作流程：*** 应要求防止错发漏发；
* 中途需要中转的以及小件物品要建立总部进行封装；
* 及时录入封发信息，并上传网络。

3）签收技术要求研究快件签收方式是快递服务组织和消费者普遍关注的一个焦点问题，课题在综合考虑消费者权益与快递服务组织利益企业的基础上，针对不同类型的快件给出了具体的验收要求：**普通快件的签收：**这类服务双方法律关系清晰，发生的经济纠纷较少。因此，收件人签收前要验视外包装，仔细检查外包装有无破损、重量有没有减少或者有没有重新包装过的痕迹，外包装完好的，收件人签字确认；对于外包装出现破损等异常情况，收件人先验收内件再签收，内件有问题，派送员应在快递运单上注明；对于外包装出现破损等异常情况，收件人先验内件再签收。**网络购物、代收货款以及与客户有其他约定的特殊快件的签收：**这类快件服务模式较为复杂，牵涉的利益主体较多，近年来发生的纠纷也呈上升趋势。因此，为保护服务双方利益，快递服务组织应当按照国家相关规定与寄件人（商家）签订合同，以此明确上述快件在投递时验收环节的权利义务关系和验收方式；寄件人（商家）应当将验收的具体程序等要求以适当的方式告知收件人；快递服务组织按照合同约定，提供相应的投递服务，并将约定的验收方式提前告知收件人；收件人验收无异议后，签字确认。4）无着快件技术要求研究无着快件的处理关系着用户的通信自由和通信秘密，课题在综合考虑国家邮政局对无着邮件处理的相关规定、部分省市邮政管理局对无着快件的处理规定，以及当前企业的实际情况的基础上，增加了关于无着快件处理方式、处理期限和处置要求方面的研究内容。**无着快件的处理方式：**快递服务组织应及时登记无着快件，并在邮政管理部门的监督下进行集中处理。**无着快件的处理时限：**快递服务组织应采取分类处理的原则：对于信件，超过6个月无人认领，要进行销毁；对于非信件的其他快件，超过6个月无人认领，要进行开拆，并强调不宜保存的物品不受6个月时限的限制。**无着快件的处置要求：**采取分类处理的原则，即能通过拆出物品中找到收件人或寄件人相关信息的，继续投递；能够变卖的物品，其变卖价款上缴国库；不能变卖的，依据快件内件性质的不同给出了具体处置要求。 |

|  |
| --- |
| 1. 主要参考文献及出处：

 1）《中华人民共和国邮政法》 2）《快递市场管理办法》 3）《快递市场经营许可管理办法》 4）《邮政业消费者申诉处理办法》 5）《寄递服务企业收寄物品安全管理规定》（试行） 6）《中华人民共和国劳动合同法》 7）《中华人民共和国劳动合同法实施条例》 8）《中华人民共和国海关对进出境快件监管办法》 9）《中华人民共和国海关监管场所设置标准》 10）GB/T 10757—2011 邮政业术语 11）GB/T 16606—2009 快递封装用品  12）GB/T 10112—1999 术语工作 原则与方法 13）GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求  14）GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南 15）GB/T 20001.1—2001 标准编写规则 第1部分：术语 16）YZ/T 0128—2007 快递服务 17）YZ/T 0005.1—2000 邮政业务词汇 特快专递部分 18）中国邮政业发展研究报告 |
| 6．项目理论价值与应用价值：（1）理论价值本课题系统地对快递企业管理与快递服务操作流程关键问题进行研究，进一步完善了快递服务质量管理理论与方法。同时，本课题将服务标准化的先进理论与快递服务行业发展的实际具体相结合，在实践中进一步检验、完善服务标准化理论的科学性与适用性。（2）应用价值1）可作为行政主管部门执法监督的依据，规范快递市场秩序。本课题研究成果可被行政主管部门应用，依据标准开展执法监督工作，建立健全快递行业市场管理机制，促进行业优胜劣汰，引导快递业务市场稳定发展。2）可作为企业改善内部管理的手段，促进快递企业进一步发展壮大。各个快递企业可依照本课题研究成果，不断完善企业管理体系，改进服务流程，加强自身能力建设、规范化经营，改善管理，建立现代企业管理制度，进而不断获得发展壮大。3）可作为消费者维权的技术支撑，提高消费者满意度。本课题研究成果可被用于处理解决消费者与企业的纠纷，维护用户与企业利益、提高消费者满意度。 |
| （不超过500个汉字） |

|  |
| --- |
| 7．课题应用及适用范围：本课题的重要成果《快递服务》国家标准于2012年5月1日正式实施，国家邮政局、各级地方邮政管理部门、快递协会以及快递企业采取多种措施，加强标准的宣传、培训与实施，推动了本课题成果的应用与落地。（1）面向行业协会，支撑开展广泛宣传培训和快递企业等级评定标准颁布后，中国快递协会加大了培训力度，编发了统一的培训提纲，组织了骨干培训和多层次培训。据不完全统计，全国共举办了50余期培训班，有8000人参加培训。与此同时，标准颁布后，中国快递协会根据国家邮政局的决定，在全国范围内，依据《快递服务》国家标准，开展快递企业等级评定工作，引导快递企业改善管理与服务水平。目前，等级评定工作已在广东、河北两省试点开展，一旦模式成熟，将在全国范围内推广。 （2）面向行政主管部门，支撑开展快递市场执法检查标准颁布后，新修订的《快递市场管理办法》将标准作为执法的依据，各级邮政管理部门依据标准，开展了大规模的监督检查工作。其中国家邮政局组织全国的视频培训会议，并在国家邮政局网站开展了在线访谈，推动社会各界正确理解与应用标准。据不完全统计，2012年5月至今，国家邮政局组织了2次全国范围的监督执法工作，各省、市级邮政管理部门自行安排的监督执法活动达到200余次，依据标准处罚的企业超过20家，有效地规范了快递市场秩序。 （3）面向企业，引导快递企业提升核心竞争力标准颁布后，全国掀起了实施标准的热潮，在此背景下，各个快递企业对标准化、规范化管理的意识进一步加强，纷纷对照《快递服务》国家标准，制定本企业适用的、覆盖更全面的企业标准，推行企业标准化管理，提升服务质量，提高企业核心竞争力。 |
| （不超过800个汉字） |

|  |
| --- |
| 8．课题的社会影响和经济效益（包括课题的采纳应用情况）：（1）社会影响1）获得媒体广泛关注。作为本课题的主要研究成果，《快递服务 第1部分：基本术语》、《快递服务 第2部分：组织要求》、《快递服务 第3部分：服务环节》已经正式转化为国家标准，并于2012年5月1日起正式实施。《快递服务》标准发布引起新闻媒体和社会各界的强烈关注。新华社、中央电视台、人民日报、光明日报、经济日报等各主要媒体均在第一时间刊发消息；其中，中央电视台新闻频道制作了专题，进行了近10分钟的大篇幅报道；网络上有关《快递服务》标准的新闻更成为热门话题，百度搜索量达到40余万条记录。2）推动相关法律法规出台。本课题对快递企业管理与快递服务流程中的关键问题进行了广泛研究，诸多研究成果，例如“安全管理”、“签收”、“无着快件管理”等内容，被新修订的《快递市场管理办法》所引用，推动了《快递市场管理办法》于2012年正式出台实施。3）提高了快递服务质量。在邮政管理部门和快递企业的努力下，快递服务质量有了较大提升。根据零点咨询公司的检测，2012年快递全程时限为53小时，比2011年缩短1.3小时；2013年上半年快递服务公众满意度比2011年提升0.8分。适用《快递服务》国家标准行政调解消费者申诉成功率100%，消费者满意率达到80%以上。4）促进了快递行业规范发展。《快递服务》国家标准实施后，各级邮政管理部门和快递协会开展了大规模培训活动。其中，中国快递协会组织了全国31个省、自治区、直辖市的培训，培训人员达到8000余人；各地企业纷纷执行标准，例如广东省执行《快递服务》国家标准的比例达到80%以上，极大促进了快递行业规范化管理水平。（2）经济效益1）推动行业连续13个月保持50%以上的增长率。从全行业来看，《快递服务》标准的实施，增强了全行业的顾客满意度，进而扩大了整体市场份额，从而推动了整个快递市场的壮大发展。2012年5月以来，我国快递业务量连续13个月增长率超过50%，快递成为我国增长最快的领域之一。2）降低快递企业经营和管理成本。贯彻执行《快递服务》标准活动，有利于企业规范日常经营行为，节约资源，从而可以节省企业成本。以联昊通公司为例，通过实施《快递服务》三项国家标准，公司规范化管理水平进一步提升，管理和运行成本大大降低，据初步估算，共节约成本300余万元。 |

**四、本项目曾获科技奖励情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 获奖时间 | 奖项名称 | 奖励等级 | 授奖部门（单位） |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |