

# 《山东省快递业促进条例(草案)》立法听证会开在基层立法联系点 立法护航快递业,15名行业代表支招



文/片 记者 杨璐 邹平报道

8月21日,《山东省快递业促进条例(草案)》(以下简称《条例(草案)》)立法听证会在滨州邹平市举行。

听证会上,来自快递经营企业、邮政管理部门等单位的15名陈述人,围绕快递业发展用地、快递末端服务设施、快递服务车辆的制度保障、快递末端服务、快递安全、快递从业人员权益保障等快递业规范化管理中涉及的立法重点、难点问题提出意见建议。

据统计,2023年山东省快递业务量完成70.7亿件,支撑实物商品网上零售额6723亿元,快递业务量是2006年邮政体制改革时的442倍,年平均增长43%,规模攀升至全国第四位,为服务山东经济社会发展作出了积极贡献。为进一步推动山东省快递业的高质量发展,有必要结合实际,制定一部全面系统的地方性法规,为快递业持续健康发展提供制度保障。

《条例(草案)》共8章52条,7月下旬,省十四届人大常委会第十次会议进行了初次审议,目前正广泛征求社会各界的意见建议。

关于快递设施建设,《条例(草案)》提出,县级以上人民政府应当合理确定快递业的用地效益考核指标,依据国土空间规划保障快件大型集散、分拣、仓储等基础设施用地,有效缓解当前土地供给与行业快速发展之间的现实矛盾,保障快递园区、处理中心和总部建设的用地需求。同时,进一步强调快递末端服务设施的公共属性,将快递末端服务设施纳入公共服务配套设施范围,推进住宅区、商业楼宇、高等学校等规划设置快递末端服务设施,切实提升城市快递“最后100米”服务质量。

关于快递经营和服务,《条例(草案)》针对快递服务纠纷和投诉申诉数量激增的情况,对快递服务标准公示、贵重物品保价提醒、依约进行末端投递、快件末端投递设施运营使用要征得同意等进行了规定。

关于快递安全,《条例(草案)》对快递安全企业主体责任、属地监管责任、禁寄物品处理、用户信息保护、应急处置和快递生产秩序保障进行了规范。强调快递经营企业应当切实落实寄递安全主体责任,全面落实实名收寄、收寄验视和过机安检“三项制度”。为保证用户信息安全,规定快递经营企业建立健全运单和电子数据管理制度,不得过度收集用户信息,不得出售、泄露或者非法提供用户信息。

关于快递从业人员权益保障,《条例(草案)》对快递劳动合同签订、劳动环境保护、快递从业人员劳动权益保障等进行了细化,并对快递工会组织作用发挥、从业人员劳动权益维护进行了明确。

此次立法听证会设在基层立法联系点召开,是为了发挥基层立法联系点畅通民意表达渠道、汇集民意、集中民智的重要作用,切实解决群众的急难愁盼问题,通过立法方式回应社会期待。据悉,2022年1月,邹平市人大常委会被山东省人大常委会确定为第二批基层立法联系点。

在21日的立法听证会上,15名陈述人的意见建议,主要围绕快递业规范化管理中涉及的立法重点、难点问题提出,直击三大痛点,解决老百姓急难愁盼的问题。

▶21日,淄博佑明速递服务有限公司快递员赵建新在听证会上作陈述。



新闻现场

## 打通「最后100米」,听证会直击三大痛点

### 焦点1 快递末端服务设施落地难如何破局?

如何提升快递“最后100米”服务质量?快递末端服务设施建设成为听证会焦点之一。

“作为基层快递员,最苦恼的事情就是快递不好送。”听证会上,陈述人、淄博佑明速递服务有限公司快递员赵建新说。

《条例(草案)》突出快递末端服务设施的公共属性,第十一条对住宅小区、商业楼宇、高等学校规划或者设置快递末端服务设施作出了明确规定。快递末端服务设施包括智能信包箱、智能快件箱,以及快递服务站、村邮站、便民服务中心等提供

快递末端服务的场所。

赵建新建议,应进一步明确快递末端设施纳入公共服务配套设施范围的法律地位,细化相关规定,确保其在城市规划建设和管理中的合法性、重要性和可操作性。她建议把快递末端设施纳入街坊强制性配套公共服务设施,同时建议在老旧小区改造中加强快递末端基础设施建设。

“如果开发企业在先期规划时已经预留了相关场所、设施,那么竣工之后的验收,这部分场所的产权归属、交付使用、运营主体、监督管理等后续工作也是非常重要的一方

面,以免另作他用或没有发挥应有的作用。”赵建新建议,政府应制定具体的实施细则,明确快递末端服务设施的建设标准、管理要求、资金来源等,为实际操作提供指导。

同时,政府应建立快递末端服务设施的监管机制,定期对快递末端服务设施的建设和运营情况进行评估,发现问题及时整改,确保设施的正常运行和有效使用。

赵建新还建议,鼓励快递经营企业加大科技创新投入,研发更加智能高效便捷的快递末端服务设备和技术,提高服务质量和效率。

### 焦点2 快递车辆通行难、停靠难怎么解决?

快递服务车辆通行是听证会的另一焦点。《条例(草案)》强化对快递服务车辆通行的制度保障,在第十三条、第十四条分别对普通快递车辆和快递专用电动三轮车道路通行、停靠和管理等问题作了规定。实践中,落实快递服务车辆通行的难点和障碍在哪里?如何解决?

“快递专用电动三轮车在企业遵章守法的前提下,纳入城市交通管理体系,才可以保障企业的生存和发展空间。”陈述人、山东顺丰速运有限公司快递员李健说,针对快递车辆进入城市的通行证,建议在办理过程中缩减企业办理环节,提升相应部门的办事效率。

在他看来,企业服务的城市居民、大中型企业用户有时效需求,需要车辆通行按照目标覆盖的时间段进

行快速交付。“希望政府能针对快递行业进行科学合理规划,纳入城市发展规划,同时给予一定的政策倾斜,为行业发展营造良好的外部执法环境。”

基层立法联系点代表、邹平市人大常委会法工委主任秦丽霞说,今年5月,邹平立法联系点围绕《条例(草案)》开展了调研活动。通过调研了解到,落实快递服务车辆通行、停靠和管理等方面存在一些难点和障碍。

秦丽霞说,相关职能部门的职责需进一步明晰。《条例(草案)》第十四条规定,“设区的市邮政管理部门会同公安机关交通管理部门,建立本行政区域内统一的快递专用电动三轮车的车辆、通行等信息管理系统,对快递服务车辆统一编号和标识管理”,由于邮政不是车辆管理的职能部门,在车辆管理方面存在一定的推进难度。

为此,她建议上述条款明确快递专用电动三轮车应当由快递经营企业向公安机关交通管理部门申请登记,由公安部门具体负责推进,再由邮政管理部门会同公安部门对快递服务车辆统一编号和标识管理。同时,建议邮政管理机构建立本行政区域内统一的快递专用电动三轮车的车辆、通行等信息管理系统,并与公安机关交通管理部门、快递经营企业建立信息共享机制。

秦丽霞还建议条例第十四条第三款,将“鼓励快递经营企业为快递专用电动三轮投保第三者责任险”改为“快递经营企业应当为快递专用电动三轮车投保第三者责任险”,倒逼经营企业或者从业人员使用符合标准的快递专用电动三轮车,提高快递服务车辆的投保率,从而保障从业人员的权益。

### 焦点3 如何提升快递末端服务质量?

快递末端服务是听证会的又一焦点。《条例(草案)》在第三章第二十条至第二十四条对快递服务事项公示公布、寄件提醒和交寄声明、快递末端投递要求、末端服务设施运营使用要求等作出了明确规定,并在第二十五条就快递服务投诉申诉处理提出了要求。

邹平市黄山街道办事处溪河村快递末端网点负责人候文伟在陈述时说,快递投递到农村,在实际运行中品牌企业总部没有制定单独的时效标准,多数企业要求快件到达镇一级服务中心时进行入库签收,这

就导致用户投诉增加,末端网点罚款严重,网点运行不稳定。而且随着快件量增加,工作量加大,投诉越来越多,村级服务站就需要增加人员处理快件,从而造成末端网点支出过高,利润较低,经营的积极性下降,很多村级网点因此关闭。

“快递员快件派送压力大,投诉多,流动性强,导致服务水平不稳定,尤其遇到职业投诉人或恶意投诉后被大量罚款,影响快递员收入,对其情绪造成负面影响,建议加大对快递员的关心。”候文伟说。

陈述人、济宁市世纪互联信息有限公司总经理王明华说,在快递服务末端投递环节暴露出一些问题,如服务质量不稳定,消费者合法权益受到侵害等。同时,在现有考核机制下,一线快递小哥的合法权益有时也得不到很好保障。末端网点和快递员是行业发展的基础,随着配送服务标准不断提高,建议有关部门指导和督促快递经营企业制定更合理的薪酬标准和奖惩机制,对于不同的配送方式,设置不同的激励措施,逐步提高快递员的薪酬待遇。