

展“中国梦·邮政情”寻找最美快递员活动。组织全系统干部职工收看由国家局党组、中国邮政集团公司党组联合举办的其美多吉先进事迹报告会，组织开展向黄群、宋月才、姜开斌、王继才等同志学习活动。举办邮政业庆祝改革开放40周年主题演讲比赛，联合相关单位完成“不忘初心，筑梦前行”集邮文化巡展。组织开展文明单位、“感动交通年度人物”创建工作。咸阳市邮政管理局组织推选快递企业参加全市交通运输行业诚信典型选树和联合激励工作评定。咸阳市邮政管理局获评创建全国文明城市先进集体，渭南圆通速递有限公司九州丰达快递产业园分拨中心等三家企业，被授予2018年度市级“青年文明号”荣誉称号。石泉县乡邮员赵明翠当选第十三届全国人大代表，中国邮政集团公司陕西省吴堡县分公司投递员吕爱军荣获“五一劳动奖章”。

(省邮政管理局)



2018年10月9日，省邮政管理局在西安邮电大学现代邮政学院举行“世界邮政日”宣传活动，并成立绿色邮政宣传队 (骆延峰)

## 行业组织和邮政重点企业

### 陕西省快递行业协会

**【省快递协会概况】** 2018年，陕西省快递行业协会（以下简称省快递协会）认真履行职责，组织广大会员，深入贯彻落实全国邮政管理工作会议和省邮政管理工作会议精神，继续按照国家邮政局“打通上下游、拓展产业链、画大同心圆、构建生态圈”工作思路，推进高质量发展，服务保障能力持续增强，行业安全形势保持稳定，行业现代化水平提升。全省快递服务企业业务量累计完成5.69亿件，同比增长24.3%，最高日处理量达到1368万件；全省快递企业业务收入累计67.31亿元，同比增长19.4%。2018年，消费者通过邮政行业“12305”电话申诉和网站申诉涉及快递服务问题36820件，其中有效申诉1021件，占有效申诉量92.3%。经调解，全部妥善处理，为消费者挽回经济损失100余万元，消费者对企业申诉处理结果满意率为99.3%。行业发展态势持续向好，服务质量明显提升。

**【邮政政策支持力度加大】** 2018年，省政府办公厅出台推进电子商务与快递物流协同发展实施意见等政策性文件，全省各地政府部门在推进跨境寄递、快递物流园区建设、快递车辆便利通行、停靠等方面，均提供政策有力支持。西安市邮政管理局、西安市快递行业协会与蓝田县政府召

开快递服务地方经济发展招商引资座谈会，探讨“快递企业+地方特色农产品”合作模式，推动邮政企业、顺丰速运等企业与蓝田县政府开展政企合作，助推现代农业发展和农民增收。咸阳、铜川、汉中市政府出台关于改善寄递网络，推进电子商务与物流业快速发展指导意见。宝鸡、榆林市交通运输局将物流园区建设和建制村通邮等工作，纳入交通运输工作统一部署。全省9个市邮政管理局与当地公安交管部门联合下发关于城区投递电动三轮车规范通行有关文件，从制度上保障快递电动投递车辆通行权利，为打通“最后一公里”创造条件。

**【邮政快递服务质量提升】** 2018年，陕西快递业由于末端投递条件得到改善，快递服务质量有显著提高，表现在以下六个方面：一是针对机关、小区等人员密集区快件投递中存在的困难，各快递企业科学规划，在末端投递环节综合利用场地，鼓励有条件的快递企业提供代投服务，实现资源最大利用。使快递更快、更方便。二是通过专项治理，基本消灭“快递摆地摊”乱象，推进快递进社区、进校区，群众反映强烈的野蛮装卸、抛扔、露天分拣邮件等问题得到有效解决。三是实名收寄信息化率超过99.5%，基本实现全覆盖目标。探索制定收寄验视操作规范，全省快递业共配备安检机502台，强化过机安检制度得到落实。督促企业加强安检设备日常应用管理，建立事故案件安检责任倒

查追溯制度。四是2018年，陕西快递业处于高速增长向高质量发展关键期，全省在快递“三进”“三不”和服务农业、制造业、电子商务等方面成效突出。推动省教育厅成立高校快递专业委员会，高校快递服务更加规范，全省93所高校均能够入校投递。全省新增智能快件箱1300组，累计达到4905组；主要快递企业城区自营标准化网点累计建成2064个。五是配合省邮政管理局，联合省发改委、工信厅、生态环境厅、商务厅等八部门，印发《关于协同推进快递业绿色包装工作的实施意见》，从科技创新、政策引导、资金扶持和宣传教育各个方面推动快递包装减量化、绿色化。六是顺丰、韵达等快递企业，积极使用可回收、可循环使用包装箱、生物降解包装袋。全省主要寄递企业电子运单使用率达到95%。全省邮政业新能源车辆达到412辆。高铁等绿色高效运输方式得到进一步应用。



2018年4月，省快递行业协会在西安召开全省快递企业工会工作座谈会，顺丰、EMS、韵达、品信4家快递企业派员参加座谈

**【邮政快递安全生产保障】** 2018年，省快递协会配合省邮政管理局制定快递企业安全主体责任清单，督导快递企业建立安全管理“三有”制度。着力加强协议客户管理和交递物品查验。配合省邮政管理局与省综治办、公安厅联合发文，督导企业严格落实“三项制度”，在重要时间节点和重大会议期间开展安全专项检查，保障寄递渠道安全畅通。圆满完成全国“两会”、陕西“两会”、上合组织青岛峰会、中非合作论坛北京峰会、首届中国国际进口博览会等重大活动期间，以及快递业务旺季、灾害性天气、汛期等重要时段寄递安全和服务保障。落实寄递渠道非洲猪瘟防控工作。顺丰、京东两家企业被省应急委授予省级应急物资保障单位。

**【邮政快递科技创新】** 2018年，省快递协会以培育重点项目为核心，推动快递企业延长产业链，打造年业务量超



2018年4月24日，省快递行业协会2018年会员大会暨2017年度快递服务“双优”表彰大会在西安召开

千万件的“快递+”重点项目3个。宝鸡猕猴桃邮递被国家邮政局评为2018年快递服务现代农业金牌项目。关中樱桃和猕猴桃、陕北红枣和苹果、陕南茶叶和香菇等农特产品，借助寄递网络走向全国。加快与电子信息业、装备制造业、现代医药等产业联动，实现“寄递+制造业”多点突破，快递服务制造业协议客户达8679家，直接服务制造业累计产值41亿元。与阿里、京东、拼多多等平台型电商企业协同发展不断加快，“寄递+电商”全面推进，年支撑网络零售额近千亿元。汉中、延安、榆林等地，把县级快递物流场站纳入交通项目库、推动开放交通场站班线，有序开展邮件快件代运；宝鸡、铜川等地将多项邮政业工作纳入交通运输工作统一部署。顺丰开通西安至成都高铁快递邮路，圆通开通西安至成都快递航线。引导快递企业加强全自动分拣系统使用，软件调度系统等新设备、新技术，快递收、运、转、派等环节智能化水平逐步提高。京东西安无人机产业中心自主研发的“京鸿”大型货运无人机首飞成功。京东、中通等企业积极使用无人机、配送机器人，在西安、商洛、安康等地实现试点运营。

(省快递协会)

## 中国邮政集团公司陕西省分公司

**【省邮政分公司概况】** 2018年，省邮政分公司全面完成各项经营指标，全年完成业务收入41.28亿元，增幅3.2%。持续加强普遍服务网点建设，邮政普遍服务网点乡镇一级实现100%全覆盖，1.76万个建制村基本实现“村村通邮”，四项普遍服务业务开办全部达标，县以上党报党刊当日见报率提高到97.2%。全年处理邮件2.6亿件，增幅36.8%，投递邮件1.01亿件，增幅51.3%。

**【邮政企业发展改革】** 2018年，省邮政分公司深化改革

创新,持续提升企业发展实力。渠道平台专业三大项目高速增长。集邮与文化传媒业务着力转型升级与产品创新,获评全国集邮网厅优秀运营单位。函件专业向广告新传媒加快转型,创新推出组合营销方案。报刊专业积极推广微信订阅新模式,试行无人机投递党报党刊。代理金融专业始终坚持“三个任何”“两轮驱动”,实现快速发展,储蓄余额逆势增长,余额规模突破2000亿元大关,重点业务排名居全国前列。代理金融风险防控连续10年保持“零案件”“零风险事件”。坚持资源整合,试点先行,稳步推进企业改革,寄递改革有序开展。全省各级寄递事业部全部组建成立,机构人员调整到位,完成各级寄递事业部资产负债损益及财务收支真实性摸底检查,制定预算实施办法,突出运营质量管控。寄递类业务紧跟物流行业发展趋势,收入保持平稳增长。板块协同成效显著,省内与银行、中邮保险、中邮消费金融板块联合开发6个省级协同项目,有力促进“云闪付”、樱桃寄递、中邮期缴、消费贷款业务发展;外部与陕西铁塔、陕西移动签订战略合作协议,与省公安厅、陕西汽车集团有限责任公司、省烟草专卖局开展协同营销,为业务综合开发搭建良好平台。与省供销合作总社签订战略合作协议,通过优势互补、强强联合,搭建合作平台,推动双方在营销渠道、物流配送、网络建设、金融服务等方面开展诚信合作,实现互利共赢,以更好地服务城乡居民和“三农”工作。邀请全省10多家百万级电商大客户座谈,进一步了解客户对邮政企业不断增长的用邮需求和建设,助力地方电商发展。



2018年10月,延安市邮政分公司组织邮政工作人员深入洛川县,为当地果农提供苹果寄递服务(张启男)

**【邮政企业普遍服务】** 2018年,省邮政分公司加强空白乡镇局所建设和运营,完成“乡乡设所、村村通邮”普遍服务目标,确保普遍服务网点100%开办函件、印刷品、普通包裹、汇兑四项普遍服务基本业务,保障邮政普遍

服务网点收寄安全,特别关注投递质量,不断提高县以上城市党政机关党报党刊当日见报率,确保机要通信工作绝对安全,确保“两会”“上合青岛峰会”等重大会议期间及汛期、极寒极暑气候、春运期间等突发状态下邮运安全畅通。

(任希荣)

**【邮政综合便民服务平台上线运行】** 2018年8月15日,省邮政分公司在全省首个警邮便民服务站——西安市邮政分公司电子城邮政支局完成全省第一单邮政代办交管业务办理。通过在全省推进警邮便民服务站建设,全力打造让群众“只进一扇门”“最多跑一次”的邮政公共服务平台。以“邮政919电商节”助力首届“中国农民丰收节”,省邮政分公司在“邮鲜购”微信公众号上头条发送“喜迎农民丰收节,邮政助农庆丰收”主题文章,开辟线上“庆丰收”销售专区,组织全省10余款农产品参与中国邮政集团公司及邮乐网农民丰收节返场活动,为陕西地方农特产品进城搭建起绿色平台。省邮政分公司不断探索新的服务内容与模式,实现以产品为中心向以客户为中心的转变,全方位提升客户用邮体验,不断拓展便民服务渠道,优化网点布局,加快在线业务平台建设,加大信息化支撑、智能化提升,拓展便民公益服务,打造开放共享的综合便民服务平台。积极承接政府公共服务,主动进军农村电商领域,积极开展“三农”服务,立足陕西农产品大省优势,开辟“农产品进城”邮政绿色通道,打造陕西农产品品牌,帮助农民解决农产品销售难问题,实现寄递业务和农村电商协同发展。

**【邮政企业经营管理】** 2018年,省邮政分公司强化经营管控和发展动态分析,营造对标发展氛围。加强预算管理,严格成本管控,推进协同发展,提升发展实力,实现国有资产保值增值。增强人工成本预算管控,投入产出效益不断提升,坚持对标优化,零基预算和集中核算效果显现,营销费用、运输费用、资产相关成本等重点成本指标整体优化,业务直接成本更趋合理。加大资金统筹力度,资金存量稳步增长,扶贫、普服资金使用进一步规范。出租资产集中管理,资产使用效能不断提高。开展寄递专业全环节多维度成本写实和损益分析,摸清亏损点,引导寄递业务科学合理扭亏。审计严把风险防控,做好经济责任、工程项目、寄递翼等专项审计。建立集中采购管理对标体系,宣传、舆情、法务、信访、后勤、离退休等工作稳定开展,为企业发展提供有力支撑。“三供一业”(国有企业及科研院所家属区供水、电、暖和物业管理)分离移交基本完成,省邮政分公司在全省168个家属区全部签订正式协议,完成率居全国首位。企业“双创”工作不断推进,职工“金点子”创新能力得到激发。



2018年8月24日，国家邮政局局长马军胜（前左）专程前往石泉县看望石泉县邮政分公司乡邮员、第十三届全国人大代表赵明翠（前右）

**【邮政企业队伍建设】** 2018年，省邮政分公司规范干部队伍管理，加强选拔任用干部监督审查工作。优化选人用人制度，持续推进年轻干部储备培养和人才结构优化。加强全员队伍素质建设，开展全环节管理和人员培训考核。组织全省三级及以上领导人员集中培训，开展西安地区三级领导人员专题考试。全年组织专业技术培训、技能鉴定9000余人次，远程教育培训考试11万余人次，生产系统操作人员培训通过率达90%以上，代理金融从业人员基本实现持证上岗。陕西省邮政分公司被评为“国家技能人才培养突出贡献单位”。顺利完成职工薪酬晋级晋档，一线职工和高技能人员薪酬水平稳步提高。

**【邮政企业精准扶贫】** 2018年，省邮政分公司全面落实中国邮政在陕定点扶贫工作计划，认真落实精准脱贫任务，通过制定扶贫项目、资金、运营、审计监督系列管理制度，扎实推进党建、教育、产业、电商、金融和保险六大扶贫项目，全年带动商洛市2.1万贫困人口脱贫。加强党建扶贫，协助地方组织部门加强贫困村党支部建设，增强自主脱贫能力和主动性。加大教育扶贫，招收49名贫困生就读邮政院校并解决就业，累计有95名贫困生得到中国邮政教育扶贫项目扶助。深化产业扶贫，扶持种植朝天椒693公顷，带动2923户、9557人脱贫，增加1200余个劳务就业岗位；投资创建香菇酱厂，直接带动111名贫困户实现脱贫，安置14名贫困人口就近就业，人均年收入超过2万元。拓宽电商扶贫，建成电商扶贫示范网点494个，荣获省电商行业协会“电商扶贫先进单位”称号。持续加强种植、养殖、食用菌深加工项目生产经营指导；帮助拓宽销售渠道，协助地方政府举办农特产品进京推介活动，在3月13日洛南县脱贫攻坚总结表彰决战动员会上，中国邮政集团公司荣获“2017年度脱贫攻坚工作先进集体”称号。2018年，省邮政分公司定点扶贫点榆林市吴堡县南王家山村，由省邮政

分公司投资成立的以肉驴饲养及销售为主强民养殖专业合作社第一批肉驴产品正式面市，扶贫工作得到地方政府表彰。华阴市罗敷镇全镇种植扶贫大蒜62.4公顷，2018年产出优质大蒜180万余斤，因市场原因出现滞销。6月23日，华阴市邮政分公司通过邮乐小店、邮乐网、邮鲜购等平台推送扶贫大蒜宣传软文，中国邮政集团官方微信公益助农活动也推广华阴罗敷扶贫大蒜软文。随着浏览量迅速攀升，仅几天时间，滞销大蒜线上平台销量达到2.18万件。

**【邮政企业绿色邮政建设】** 2018年，省邮政分公司按照中国邮政集团公司绿色邮政建设行动统一部署，推进“绿色邮政”建设，打好绿色包装首场战役，将绿色行动推向深入。印发“绿色邮政”建设行动实施意见，投入使用新能源车辆，全面推广新标准包装箱、窄胶带，加大快递包裹电子面单使用推广力度，快递包裹电子面单使用率达92.9%，绿色运输、绿色包装、绿色生产初见成效。



2018年10月15日，中国邮政集团公司党组书记、董事长刘爱力，党组成员、副总经理李丕征一行在省邮政分公司党组书记、总经理张晓阳陪同下，赴商洛市商州区、洛南县，实地调研邮政定点扶贫工作

**【邮政企业创新能力建设】** 2018年，省邮政分公司自主研发完善邮件分拨管理、包裹寄递在线接入等系统，与陕西政务、公安等10余个信息系统实现对接。第三方扫码支付方式在营业网点推广。大数据分析平台建成投产，组建省、市两级数据分析团队，围绕经营重点，开展专项大数据分析，为企业发展决策提供有力支撑；4个分析项目被中国邮政集团公司复制推广。网络能力有效提升。通过动态管理提升省内网、同城网处理能力。加大揽投能力建设，新增投递车辆300余辆、手持终端1663部，人工代投自提点超过1万个，自提占比超过30%。累计建成C类站点1.03万个，交易额14亿元，其中1744个站点开通包裹寄递业务，全年收寄邮件320万件。累计布放助农取款机具5400余台，交易金额4.03亿元。资源配置紧贴发展重点，规范投资管理，提升资源利用率，支撑经营发展。全年下达固定资产投资

2.28 亿元，推进 5 个处理中心和 11 个重点技术改造项目建设，扩大处理场地 8100 平方米，改造网点 124 处，配备各类设备 9000 余台，港务区西安邮件处理中心工程建设有序推进。

**【邮政企业文化创建】** 2018 年，省邮政分公司强化企业文化建设，以回顾全省邮政二十年发展足迹与辉煌成就为主题，开展“闪光的足迹——2018 陕西邮政企业职工文化体育系列活动”。围绕学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，在全省邮政系统组织开展邮政青年职工践行党的十九大精神演讲比赛，充分展示新时代邮政青年职工朝气蓬勃、奋发有为的精神状态，激发邮政广大青年职工埋头苦干、锐意进取的工作热情。坚持发展成果惠及职工，加大福利费用支出，为全省在职职工和退休人员购买健康保险，为 2757 名职工及时提供经济救助。精神文明建设成果丰硕，涌现出一批优秀邮政职工代表。

**【最美女乡邮投递员】** 2018 年 8 月 23 日，中央纪委国家监察委网站发布“最美女乡邮投递员”安康市石泉县分公司赵明翠事迹视频，称赞这位用 27 年时间走过 18 万公里山路投递 20 万份邮件、零差错服务和无怨无悔奉献的女乡邮员是绽放在秦巴山巅的最美“邮花”。赵明翠是安康市邮政分公司的一名女乡邮员，也是第十三届全国人大代表，其敬业奉献精神得到社会各界广泛赞誉。

（省邮政分公司）

## 中国邮政速递物流股份有限公司 陕西省分公司

**【省速递物流企业概况】** 2018 年，中国邮政速递物流股份有限公司陕西省分公司（简称省邮政速递物流分公司）全年实现收入 4.36 亿元，增幅 4.4%；业务量 3133.32 万件，增幅 21.9%。速递业务收入 3.35 亿元、增幅 12.9%。其中标快业务收入 1.59 亿元，快包业务收入 7800 万元，国际业务收入 9800 万元。物流业务收入 6400 万元。省分公司获评陕西省质量协会第七届（2018 年度）陕西顾客满意度测评最佳服务单位。全省四个揽投网点（西安东六路营业部、宝鸡渭滨揽投部、咸阳秦都揽投部、榆林绥德揽投部）、四名揽投员（西安王振兴、榆林王平娃、咸阳赵显盟、安康张慈康）获省快递行业协会 2018 年度“双优（快递服务优秀网点、优秀快递员）”表彰奖励。

**【政务服务持续深化】** 2018 年，省邮政速递物流分公司在身份证、护照寄递项目基础上，拓展法院专递项目，上

线病案通网上寄递项目，实现病案到家方便报销。各市分公司对接市政大厅网上办事平台，完成 10 余个政务服务项目信息系统对接，帮助政府实现从“在线申报”到“满意度评价”全流程办理。西安、咸阳公司不断提升税务发票业务量，进驻沔西新城管委会，与空港新城国土资源与房屋管理局携手开通不动产权证书邮寄服务。延安公司与延安市行政审批局对接“延安政务服务互联网+政务”平台。



2018 年 7 月 2 日，省邮政管理局局长孙海伟（右四）在省邮政速递物流分公司国际业务营销中心实地了解国际邮件进出口工作（省邮政管理局）

**【生鲜农产品寄递规模持续扩大】** 2018 年，省邮政速递物流分公司开展“陕西红樱桃”“渭南冬枣”“陕西猕猴桃”“陕西红石榴”“榆林羊肉”等特色项目，开发西安市鄠邑区蓝莓、阎良和渭南甜瓜、周至挂面、阎良红薯、安康枇杷扶贫寄递项目，以及生鲜特产寄递项目，引领农产品寄递规模持续扩大，持续助力三农，不断帮助农民增收增效。

**【电商仓配业务再创新高】** 2018 年，省邮政速递物流分公司打造中邮云仓西北分仓，提升项目管理水平，引入良品铺子、云集、三只松鼠、百草味等规模仓配项目，取得丰硕成果，累计收入 6717.47 万元，在业内打响西北仓配品牌。良品铺子项目“双 11”订单完成效率在 EMS 各仓中排名第一，在全国各仓中排名第三，获得客户高度认可。

**【物流项目开发不断突破】** 2018 年，省邮政速递物流分公司紧紧围绕“3+X”开发方向，在客户开发方面不断突破，物流业务实现收入 6400 万元。成功开发神龙汽配仓储+运输项目，启动东风标致、东风雪铁龙等品牌汽车西北区零配件存储及配送业务。宝鸡公司运输西凤酒禧福祥系列酒。

**【国际业务快速发展】** 2018 年，省邮政速递物流分公司实行多渠道组合营销，积极申请开办海外购业务，为客户量身定做解决方案，国际 e 系列、中速合作业务增量明显，



陕西省邮政电商物流园区引入良品铺子、云集、三只松鼠、百草味等规模仓配项目，在业内打出西北仓配品牌。图为物流业务分公司工作人员在EMS电商仓配库区处理云集微商大促邮件（省邮政速递物流公司）

全年国际业务收入完成 9800 万元。

**【有序整合全网资源】** 2018 年，省邮政速递物流分公司优化整合全省场地、车辆、邮路、设备、揽投平台资源，实现处理、运输、投递网络资源利用集约化、最大化。开通党报党刊西安—榆林航空邮路，组开西安—兰州高铁快速邮路，扩大经航范围和运能。加强能力建设，调整新增仓储和处理场地 1.5 万平方米、胶带机 36 套、汽车 158 辆、电动三轮车 316 辆、笼车 1011 辆。加快技术应用升级，积极推进全省新一代寄递信息平台应用。推进电子地图分拣和“分拣码”应用。大力推广预收寄系统、收寄一体机、便携式热敏打印应用，更新升级全省手持终端 2428 部。

**【运营质量稳步提升】** 2018 年，省邮政速递物流分公司扎实开展竞争对手“端到端”对标工作，大力推进省际、省内邮件提速。强化运营质量管控，各项 KPI 关键指标均达到集团公司考核要求，多项排名全国前列。保障重点项

目运营，陕西红樱桃重点城市次日妥投率接近 85%，隔日妥投率超过 98%。圆满完成业务旺季、重大活动保障工作，“双 11”期间全省组织有力、运行畅通，日峰值处理量 153.9 万件，投递 66.7 万件，均超历史纪录。服务质量稳中有升，有责申投诉总量较上年下降 30%，客服中心 22 项运营指标中有 2 项排名全国第一、有 6 项排名全国前五。重点项目协议客户主动客服达到全覆盖。

**【管理基础不断夯实】** 2018 年，省邮政速递物流分公司通过会计检查、财务自查和集团审计，规范财务收支，真实反映经营成果，夯实发展基础。开展各环节成本写实，明晰网点损益、产品损益、人工效能、网运效能、资源配置情况。推进分拣处理利润中心转型，劳动生产效率进一步提升，单位综合成本、包件处理成本、单位运输成本同比均有下降，一、二级干线邮车日均行驶里程均高于集团公司达标值。

（省邮政速递物流分公司）