

晋中市发展和改革委员会 晋中市财政局 晋中市商务局 晋中市邮政管理局

文件

市发改农服发〔2024〕75号

关于印发《2024年晋中市农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程实施方案》的通知

各县（区、市）发展改革局、财政局、工信（商务）局：

为持续推进全市农村寄递物流服务全覆盖提质增效，在2022、2023年实现农村寄递物流服务全覆盖的基础上，结合实际，制定《2024年晋中市农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

晋中市发展和改革委员会

晋中市财政局

晋中市商务局

晋中市邮政管理局

2024年3月12日

（此文主动公开）

2024 年晋中市农村寄递物流服务全覆盖 提质增效工程实施方案

根据《山西省发展和改革委员会 山西省财政厅 山西省商务厅 山西省邮政管理局关于印发<2024 年农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程实施方案>的通知》（晋发改经贸发〔2024〕27 号）精神和要求，在 2022 年、2023 年连续实施农村寄递物流服务全覆盖的基础上，深入开展 2024 年农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程，特制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，聚焦“一年通服务、两年提能力、三年见成效”的总体要求，发挥财政资金补贴使用效益，补齐农村寄递物流基础设施短板，进一步降低农村寄递物流成本，深入推动建设高效顺畅的农村现代流通体系，切实做好农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程，为助力农村消费升级、农民创收增收、农业稳步发展和全面推进乡村振兴提供有力支撑。

（二）主要目标

在前期农村寄递物流服务全覆盖的基础上，持续推进 1 个统仓共配模式化示范县、10 个标准化乡镇快递综合服务站、99 个服务规范化行政村快递便民服务站建设，进一步提高农村寄递物流供给能力和服务质量，切实稳定畅通“农产品上行、

工业品下行”双向寄递渠道，进一步降低农村寄递物流成本。

二、工作机制

按照省、市政府重点任务强目标抓落实要求，进一步健全“市级负责、县级落实”工作机制，加强组织领导，明确市县职责，强化协调配合，统筹推进农村寄递物流服务全覆盖提质增效。

（一）市级职责

市发展改革委：会同市财政局、市商务局、市邮政管理局研究制定《2024年晋中市农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程实施方案》，组织实施和协调全覆盖工作推进中的具体问题。

市商务局：制定《2024年晋中市农村寄递物流上行快件补助方案》，组织开展电商平台销往县域外农副产品补助发放工作，复核辖区上行运营企业资质、补助申报材料，抽查检查运营情况，做好审核结果的上报，对其及时性、准确性和真实性负责，并指导各县（区、市）及时做好补助资金的发放工作等。

市邮政管理局：审核辖区下行运营企业资质、补助申报材料，抽查检查运营情况，动态调整运营企业，会同市发展改革委做好审核结果的上报，对其及时性、准确性和真实性负责；定期开展数据信息的审核汇总等工作。

市财政局：按照有关规定及时拨付补助资金。

（二）县级职责

县发展改革局：检点督促辖区运营企业按照规定频次和时限及时申报相关材料、跟进反馈补助资金发放情况及协调补助第一时间拨付至企业及其他遇到的重大问题。

县级商务主管部门：加大与企业对接力度，加强政策宣传与推广，引导更多市场主体进入农产品网络销售领域；负责初审辖区相关运营企业资质、补助申报材料，抽查检查运营情况，做好审核结果的上报。

县财政局：按照有关规定及时拨付补助资金。

县级运营企业：强化提质增效工程的主体责任，具体做好“农产品上行、工业品下行”双向寄递渠道稳定畅通等工作。

三、重点任务和推进步骤

（一）动员部署（3月）

印发《2024年晋中市农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程实施方案》，市发展改革委会同市财政局、市商务局、市邮政管理局安排部署、组织推进。

（二）推进建设（3月-10月）

3月底前，按照省邮政管理局下达任务数，明确我市农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程任务分解（详见附件1），推动县乡村三级节点提档升级；6月底前，按照建设标准（详见附件2），至少完成下达任务数的50%；10月底前，力争基本实现提质增效工程建设目标任务。

（三）规范化治理（3月-12月）

1.规范运营企业管理。结合2023年农村寄递物流运营企

业工作开展情况，做好农村寄递物流运营企业动态管理。

2.开展专项治理。持续开展规范全市农村快递市场服务规范化专项治理行动，依法查处农村快件未按址投递、违规收费等违法违规行为。

（四）财政资金补助（3月-12月）

2024年，省级财政资金对电商平台销往县域外的农副产品给予每件1元的物流费用补贴；对下行快件给予平均每件不高于0.5元的差异化补贴。市商务局统计各县（区、市）电商平台销往县域外农副产品补助数据信息，审核无误后，上报省商务厅；市邮政管理局统计各县（区、市）补助范围内的行政村下行快件数据信息，审核无误后，上报省邮政管理局。各运营企业做好快件数据信息的长期保存工作，以备稽查。市财政局按照相关规定做好省级财政资金的及时拨付工作。

（五）督导考核和验收（7月、11月）

各县（区、市）发展改革局、县级商务主管部门对工作进展情况进行自查自评，及时反馈结果。市发展改革委、市商务局、市邮政管理局将于7月、11月对各县（区、市）工作落实情况进行督导验收。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各县（区、市）要提高政治站位，高度重视农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程建设，完善调度机制，加强统筹协调，坚持问题导向，细化推进举措，切实做好农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程，确保工作任务顺

利完成。

（二）压实工作责任。各相关部门要夯实工作责任，积极履行工作职责，按照3月底全面推进、6月底时间过半任务过半、10月底全面完成工作任务的时间节点要求，提前部署，及早谋划，整体推进，确保各项工作都落到实处。

（三）强化督导问责。市商务局、市邮政管理局会同市发展改革委将加强对农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程工作的指导、监督、跟踪和验收，按照职责分工，加强管理，对弄虚作假、工作不力的相关单位严肃问责，严格执行补贴政策、确保资金使用规范。

（四）重视宣传推广。各相关部门要充分利用电视、自媒体、微信公众号、网站等多类媒体平台、宣传矩阵，对农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程的进展成效、典型工作经验等进行宣传，营造良好舆论环境，形成推动农村寄递物流服务全覆盖提质增效的浓厚氛围。

附件：1.2024年农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程任务分解表

2.农村寄递物流三级节点提档升级建设标准

附件 1:

2024 年农村快递物流服务全覆盖提质增效工程任务分解表

序号	县域	县级仓配中心	乡镇数（个）	乡镇综合服务站（个）	享补贴行政村数（个）	行政村便民服务点（个）
1	寿阳		11	1	131	12
2	昔阳		9	1	184	10
3	和顺		7	1	126	10
4	左权		7	1	112	10
5	榆社		6	1	122	12
6	祁县		6	1	91	10
7	平遥		12	1	190	15
8	介休		8	1	146	10
9	灵石	1	9	2	153	10
合计		1	75	10	1255	99

农村寄递物流三级节点提档升级建设标准

一、统仓共配模式化示范县标准

（一）主体界定

运营企业在县（市）设置，需有两家及以上品牌企业共同参与的邮件快件中转场所。县级仓配中心面积宜不低于100 平米。

（二）门头标识牌

场所外悬挂统一设计的门头标识牌，明确标注“XX 县智慧快递仓配中心”，具体标准参照《山西省农村寄递物流标识设置标准》执行。

（三）设施设备配置规范

配置皮带机等相关生产设备。共同配送中所涉及安全设备的配置参照《邮政业安全生产设备配置规范》相关要求执行。

二、乡镇快递综合服务站标准

（一）主体界定

运营企业在乡镇设置的，为用户提供收寄、投递等快递末端服务的固定经营场所。乡镇快递综合服务站面积宜在10 平米以上。

（二）门头标识牌

场所外悬挂统一设计的门头标识牌，明确标注“XX 乡（镇）

快递综合服务站”，具体标准参照《山西省农村寄递物流标识设置标准》执行。

（三）设施设备配置规范

配置接待台席、货架、巴枪等必要的生产经营设备。安全设备的配置参照《邮政业安全生产设备配置规范》相关要求执行。同时，各运营企业可按照所属品牌标准化营业网点要求，按需进行标准化建设。

三、行政村快递便民服务点标准

（一）主体界定

运营企业于 2023 年在各地行政村开办并依法备案管理的，为两个及以上寄递企业提供末端寄递服务的场所。

（二）设备配置要求

行政村快递便民服务点应配置与业务规模相适应的设备。主要设备配置见下表。

序号	设备名称	配置 选择	备注
1	手持终端（PDA）/智能手机	√	二选一
2	出库仪	○	根据业务量 决定是否选配
3	货架	√	

序号	设备名称	配置 选择	备注
4	宽带（路由器）	○	可共享共用
5	视频监控设备	✓	可共享共用
6	消防器材	✓	可共享共用
7	营业柜台	○	可共享共用
8	电子秤	○	有代收寄功能
9	蓝牙打印机/标签打印机	○	
10	包装废弃物回收装置	○	
备注： 1. “✓”表示应选，“○”表示可选： 2. 货架数量及大小宜结合滞留件比例、时间配置。			

（三）标识要求

行政村便民服务点应悬挂统一设计的门头标识牌，固定牢固，便于识别，统一编号。具体标准参照《山西省农村寄递物流标识设置标准》执行。

（四）场地要求

行政村快递便民服务点面积应因地制宜，与其所承载的业务量相匹配，一般不少于5平方米。

（五）室内墙体粘贴

行政村快递便民服务点室内墙体醒目位置应张贴但不限于形式的内容包括：

- 1.经营资质证明；
- 2.服务种类、服务承诺、资费标准；
- 3.禁寄物品目录、实名收寄和收寄验视规定、安全生产警示；
- 4.服务电话、监督投诉电话。

（六）服务内容及流程

1.服务内容

（1）代投递服务

便民服务点以代投递服务为基本功能。代投递服务是便民服务点接收寄递企业转交的邮件快件，为用户提供到行政村便民服务点取件服务。

（2）代收寄服务

在确保邮件快件安全的前提下，便民服务点可提供代收寄服务。代收寄服务是行政村便民服务点代寄递企业接收用户交寄邮件快件，为用户提供到行政村便民服务点寄件的服务。

2.服务流程

（1）代投递服务流程

投交邮件快件：行政村便民服务点服务人员与揽投人员验视并清点邮件快件，清点数量无误后行政村便民服务点服务人员通过邮件快件信息平台确认或在交接清单上签字确认，发现破损、短少等情况应当面确认并明确责任。

通知用户取件：发送取件码短信通知用户取件。

保管邮件快件：行政村便民服务点服务人员将邮件快件放置相应货架或位置，妥善保管邮件快件。

用户取件：应根据用户取件信息查找邮件快件，仔细核对邮件快件信息，通过高拍仪、用户签字等方式留存取件凭证，不应向用户收取投递服务费用。

（2）代收寄服务流程

收寄服务选择：用户交寄邮件快件时，行政村便民服务点应按照用户要求，提供相应合作企业的代收寄服务。

邮件快件实名收寄验视：对用户交寄的邮件快件，除信件和已签订安全协议的大客户邮件快件外，行政村便民服务点服务人员应按照规定进行实名查验和收寄验视，实名收寄验视合格的，行政村便民服务点服务人员提供代收寄服务；不能提供有效身份证件或验视不合格的、用户拒绝验视的，不予收寄，行政村便民服务点服务人员应向用户解释不予收寄原因。

邮件快件收寄：行政村便民服务点服务人员应对邮件快件进行预称重计费，对邮件快件进行预封装，打印粘贴运单，收取资费。

邮件快件保管：行政村便民服务点服务人员应将邮件快件码放至室内独立区域进行保管，保证邮件快件安全不丢失。

邮件快件交接：行政村便民服务点服务人员与揽投人员清点代收寄邮件快件数量、资费金额，确认无误后，揽投人员收取邮件快件及资费并在揽收清单上签字确认。

信息反馈：揽投人员在邮件快件信息平台中反馈邮件快件揽收信息，邮件快件揽收完成。

（3）异常情况处理

行政村便民服务点出现未按时取件、丢（少）件、邮件快件损坏、未成功投递等异常情况，应进行如下操作：

对于超过寄递企业规定天数用户未取的邮件快件，应通过电话或短信方式提醒用户取件。

对于接收入库时无面单、地址错分的邮件快件，以及超过规定时限未投递成功的邮件快件，应及时向相关寄递企业进行信息反馈，邮件快件实物及时送交上一环节。

用户取件时发现破损，应区分外包装破损还是内件破损。若外包装破损而内件无破损，应做好对用户的解释；若内件破损可指导用户拨打投诉处理电话。

3.服务要求

（1）时间要求

行政村便民服务点服务时间应满足邮件快件时限要求和当地居民收取邮件快件需求，按照当地居民生活习惯及业

务要求保证营业时长，每天营业时间应不少于4小时，宜每天营业。在节假日期间可根据业务量变化实际情况，适当调整服务时间。

（2）人员要求

行政村便民服务点服务人员应满足下列要求：

根据业务规模配备相应数量的服务人员，服务人员可由行政村便民服务点负责人、合作组织或单位的人员等兼任。

服务人员应具有一定文化水平且身体健康，诚实守信、无不良信誉记录。

服务人员应培训上岗，掌握岗位所必需的服务技能、业务知识和安全管理知识，具备业务运营管理和基本操作能力，能够熟练使用行政村便民服务点设备，并能够及时、准确、有效地提供寄递服务。

（3）服务态度

服务人员应仪容整洁得体，在为用户提供服务时应保持礼貌、文明用语、热情周到，按照业务规定认真负责做好服务。

（4）服务质量

行政村便民服务点服务质量要求内容包括：

邮件快件应及时入库、分区摆放，交投件操作应规范，避免出现错发件、丢（少）件的情况。

业务处理信息录入应完整规范，应准确及时上传邮件快件信息平台。

应遵守寄递服务用户个人信息安全管理相关规定，防止用户信息泄露。

应遵守业务规定及服务要求，妥善处理用户投诉。

农村寄递物流运营企业要科学规范用好财政补贴资金，做好行政村便民服务点的培训和服务质量监督管理等工作。

