

在推广智能信包箱建设现场会上的讲话

戴应军

(2018年9月13日)

同志们：

国家邮政局组织召开这个现场会，目的是贯彻今年国办一号文件要求，落实国家局2018年邮政业更贴近民生实事，总结各地智能信包箱建设中一些比较成熟的经验做法，以创新思维加以借鉴推广，努力形成上下联动、遍地开花的崭新局面，推动各地因地制宜加快智能信包箱建设，着力提升邮政普遍服务水平。今天的现场会，普服司和江苏局、盐城局做了充分准备，组织很得力。这次安排各省局普服处长，特邀部分省局领导，到盐城来实地参观、讨论交流，这种形式很好。

会前，我和大家实地参观了盐城市几个住宅小区的智能信包箱建设情况，刚才又听取了盐城住建部门和盐城局工作经验交流，一些参会同志做了交流发言，讲得都很好，值得大家认真思考和借鉴。盐城局扎实开展深入细致的调查摸底，协调争取地方住建、规划、房产等部门支持，推进智能信包箱建设落地并有效运营，与会同志总结其经验为“三可”，即可借鉴可复制可推广。盐城取得的成绩，离不开市委、市政府和相关部门的大力支持。全国各

地在推广智能信包箱建设方面也有很多探索创新，亮点很多，这些都离不开在座各位同志的辛勤努力。在此，感谢大家对普遍服务工作的重视和支持！

下面，我和大家交流几点想法：

一、关于江苏省及盐城市智能信包箱建设的经验

江苏省及盐城市的经验告诉我们，要抓住几个关键点。一是**政策把握准**。就是把政策吃透，把政策用足。智能信报箱是邮政普遍服务的终端设施，是传统住宅信报箱的升级版，是公共服务产品，要赋予其邮政配套基础设施的定位，找准服务民生的定位，解决好公共性和开放性问题，解决好归属和界限模糊问题。盐城局推动出台《关于加强和完善市区房地产开发项目公建配套设施建设管理工作有关事项的通知》，在文件中对涉及信报箱的相关内容，一律调整为智能信包箱的应用与推广，这就打破了有关制约瓶颈。二是**标准出台早**。就是不等不靠，早定标准规范，使之有所遵循。江苏局着力推动出台了《住宅智能信包箱建设标准》，不局限于产品标准，还包含布局、安装、验收等政策性规定，这就为智能信包箱建设铺好了路径。三是**协同效率高**。就是善于协调，注重协同，同向发力。这类工作的推动，靠单打独斗是不行的，既要争取领导支持，又要争取相关部门支持。盐城局会同住建、规划、房产等部门联合发文，提出住宅小区智能信包箱建设和邮

政服务用房配套建设，明确新建小区智能信包箱投资建设主体为房地产开发商，建成后产权归属业主；后期维护主体由开发企业、物业企业、生产企业三方协商确定，在项目竣工验收时，向盐城局提供维护确认承诺书备案，这就形成了部门合力，大大提升了推进效率。**四是模式创新好。**就是因地制宜，创造性、便捷性解决好建设、施工、验收和运营等关键问题。盐城局沟通协调规划、住建等相关部门，使之进入规划、验收等环节，明确邮政管理部门为智能信包箱建设的验收单位，执行双人验收制度，审核通过后向建设单位出具《住宅智能信包箱建设及安装质量验收合格证明》，而且将智能信包箱与小区物业系统连接，实现封闭式管理，增加了安全性。

总之，江苏省及盐城市这项工作得到了地方各级政府的认可，受到了广大老百姓的欢迎，做得风生水起，工作自然就出彩。希望江苏省局、盐城市局认真总结经验。普服司要在此基础上，拿出推广方案。各省局要学习借鉴，积极行动，加快推进。我认为，做好这项工作要抓住“三个一”。即，**发一份文件**，解决新建住宅小区配套建设智能信包箱的问题。我建议各省、市邮政管理部门要想办法会同住建部门出台新建智能信包箱建设的文件，解决增量问题；**出一个标准**，可以借鉴江苏省局经验，争取出台一个住宅信报箱建设的地方标准，解决好建设标准问题；**办一件实事**，

各级地方政府都重视实施“为民办实事”工程，各地要争取将智能信包箱建设纳入民生实事之中，解决好存量改造问题。

二、关于智能信包箱建设的现状

（一）智能信包箱建设局面良好

智能信包箱的建设发展，经历了“一家试点、一拥而上、三足鼎立、两强并行”的市场局面，正在走向联合与共赢，走向规范与统一，客观上符合行业的发展需要，也符合市场的发展规律。2010年中国邮政推出了第一个智能包裹投递终端，2012年速递易推出智能快递柜，智能包裹箱市场发展正式拉开帷幕。此后，中集e栈、云柜、收件宝和日日顺相继诞生，智能包裹箱出现一拥而上的局面。2015年丰巢诞生，由顺丰、申通、中通、韵达、普洛斯5家快递公司投资设立，发展迅速，布局数量后来居上。2016年智能信包箱市场演变成丰巢、速递易和创赢联盟三足鼎立的格局，由中集e栈、富友收件宝、云柜三家组成了创赢联盟，布局数量已超过6万组。2017年市场格局又进行了两次大规模的整合，形成了以丰巢和中邮速递易为主的两强格局，其中速递易更名为“中邮速递易”，中国邮政和菜鸟网络参股，中邮资本实现控股，整合后中邮速递易智能箱达到8.4万组；丰巢收购中集e栈，整合后丰巢快递柜规模达到9万组。

目前，智能信包箱领域紧跟行业市场需要，形成了一定的市

场规模。今年上半年，全国已运营智能信包箱 24 万组，较去年末增长 16.5%。其中主要企业运营达 20.3 万组，丰巢占比近二分之一，中邮速递易超三分之一。今年上半年，通过智能信包箱完成投递的快件量为 18 亿件，箱递率达到 8%，比去年提高 1 个百分点。其中，丰巢已开展智能信包箱收件业务，但收件率目前不足 1%，还有很大的提升空间。

（二）智能信包箱使用优点突出

智能信包箱投入运营以来，越来越显示出其优点，为下一步发展提供了广阔前景。一是**普快一体化**。智能信包箱在设计上完全可以解决“普快一体化”问题，集约了普服业务和快递业务投递功能，符合国家推动的共享发展理念，适应了社会化需要，促进了行业规范整合，对改变行业末端网络布局有着积极的作用。二是**使用便捷化**。智能信包箱依托“互联网+”，已经出现了用户和投递员的双注册机制，解决了普邮投递跟踪和同一用户普邮重复接收的问题，通过对接物业系统进行封闭式管理，安全更加可控。用户的取件方式更加多样化，有门牌注册、物业门卡、手机短信、微信扫码等多种方式，还可以通过手机 APP、微信公众号平台注册，扫码进行现场开箱，也可以远程开箱。三是**运营平台化**。目前，住宅小区配套建设智能信包箱产权基本上归业主所有，在后续运营管理上，由生产商和物业共同承担，物业进行日常管

理（包括电费、系统宽带费等），生产商进行系统维护，负责将智能箱数据端口与邮政管理部门信息中心对接。

（三）智能信包箱推广基础扎实

目前智能信包箱的推进工作，在江苏、天津、福建、北京、广州、青岛等地区，已经形成“新建小区推动开发商投资建设、老旧小区争取政策资金改造”模式。即，**一手抓新建**，有的主动推动省级、市级政府出台发展政策，其中包括支持智能信包箱建设；有的与规划、住建、房产等相关部门联合发文，明确新开发住宅项目配套智能信包箱；有的推动出台信包箱建设标准，做好宣贯工作等。**一手抓改造**，就是推动传统住宅信报箱升级改造，有的争取地方政府资金支持，有的纳入地方政府民生实事项目，有的在行业地方法规制修订中一并提出。

总体看，通过“两手抓”，智能信包箱建设已具有一定规模，推广已具较好基础。如，**江苏省**建成智能信包箱总数超过 600 组，其中盐城市 2017、2018 连续两年获得 2000 万元资金支持，对 40 个老旧小区信报箱升级改造，2018 年又覆盖 111 个新建小区。**天津市**对“普快一体化智能终端”的探索比较早，推动出台《智能邮件快件箱》地方标准，在技术层面解决了很多问题。从 2015 年开始分三步走，先试点参与到城区旧楼改造工作，后出台地方标准，再纳入专项规划，目前全市 1337 个小区布设了智能箱 1700

组。**福建省**试点工作和争取政策同时进行，获得省发改委 100 万元资金支持，做到“成熟一个，建设一个”，稳步推进，主要在福州、泉州、莆田、宁德等地区，全省现有 43 个居民住宅小区建有智能信包箱 208 组。**北京市**推动智能信包箱试点工作，已经建成落地了一处，预计签约落地设备约 500 组，下一步将积极参与天通苑、回龙观两个大型社区的综合改造工程。**广州市**建设智能“蜜蜂箱” 3612 组，同时采取“信报箱+邮政智能快件箱”升级改造模式，在信报箱旁边安装智能包裹箱，信报箱也能与智能快件箱共享信息系统。**青岛市**尝试将信件投入小区智能快件箱，探索平信的可追溯问题，目前智能快件箱已经开始从城区向周边区县扩展。此外，**中邮速递易**在全国 225 个城市落地了 8.4 万组终端，2017 年投件量达到 6.2 亿件，日均投件 260 万件，峰值达到 410 万件。目前正加大力度推广新型智能信包箱，已运营 24 组，覆盖 17 个社区近万人，主要集中在北京和福州等地。

三、关于下一步推广智能信包箱建设的考虑

（一）要认清推广智能信包箱建设的意义

首先，这是满足人民美好生活的需要。这项工作涉及面很广，是关乎民生的问题，是对人民美好生活需求的响应。《中共中央 国务院关于完善促进消费体制机制 进一步激发居民消费潜力的若干意见》（中发〔2013〕32 号）指出，消费是最终需求，既是生

产的最终目的和动力，也是人民对美好生活需要的直接体现。今年的国办一号文件《关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》，前后三处提到智能箱，将智能箱作为强化服务创新、提升快递末端服务能力的着力点。最关键的是，文件赋予了智能箱两个属性：**一是**明确了智能箱的公共属性，赋予了智能箱的合法身份，指明了发展智能箱的正确方向。**二是**丰富了智能箱的平台属性，提出将智能箱纳入公共服务设施相关规划，这就给了智能箱发展提供了更广阔的平台，为智能箱进入住宅区、办公区、校园等公共场所扫清了障碍。可以说，推广智能信包箱建设，完全符合中央对邮政行业发展的指导思想，符合国家对末端服务鼓励创新、开放共享的发展要求，也顺应了电商企业和寄递市场发展的客观需要，贯穿了邮政行业坚持以人民为中心和高质量发展的指导原则，给予我们有力的政策抓手。

其次，这是行业转型升级的需要。国家局马军胜局长在今年全国邮政管理工作会上提出“八大行动计划”，其中针对行业短板弱项的“末端转型升级”行动计划，明确要求大力发展第三方和智能终端服务体系，实现社会化、集约化、智能化、规范化，适应城市治理新要求。近年来，邮政行业快速发展，各家寄递企业加快上市和投融资力度，邮件快件揽收、处理、运输能力都得到明显提升，但最大的短板在末端环节，即“最后一百米”问题突

出，仅靠粗放式增加派送人员是难以有效解决问题的，大家都很关注末端服务能力提升途径，都希望通过加快智能箱、自动分拣、无人机等科技应用来解决行业发展的瓶颈。推广智能信包箱建设是邮政业末端转型升级的发展契机。一是有利于提升用户满意度，增加群众幸福感。据中国消费者协会有关数据，60%的用户会遇到快递员上门派件时不在家的情况，45%的用户认为等待快递员派件时间过长。有调查显示，由于工作原因，用户使用智能箱取件的时间一般集中在 18-22 点时间段，这表明智能箱提供派送服务的必要性。二是有利于解决行业用工矛盾。寄递市场需求旺盛，业务量快速增长，各家寄递企业都面临末端配送劳动力供给不足问题。据阿里研究院调查报告，2017 年物流从业人员中，约 58%是快递员，2018 年已出现供给不足现状，预计到 2020 年全国快递日均配送量达 2 亿件时，那么快递员将缺口 100 万人。三是有利于促进企业降本增效。普邮信函、包裹实行低资费政策，邮政企业承担普遍服务的成本压力较大；快递企业末端配送成本压力逐步增大，2010—2017 年全国快件平均单价由 24.6 元/件下降至 12.4 元/件，平均单价逐年下降，企业用工成本和配送费用却在上升。

第三，这是邮政管理部门履行职责的需要。推广智能信包箱建设也充分体现邮政管理部门的职责。大家知道，《中华人民共和

《国邮政法》第十条规定：“建设城镇居民楼应当设置接收邮件的信报箱，并按照国家规定的标准验收。建设单位未按照国家规定的标准设置信报箱的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，由邮政管理部门指定其他单位设置信报箱，所需费用由该居民楼的建设单位承担。”我们要正确认识和理解这一规定：**一是**智能信包箱是适应社会发展新要求的新产品新式样。在《住宅信报箱》国家标准中，信报箱的定义是指供用户接受信件、报刊和其他邮件的箱体。可以说，智能信包箱是传统住宅信报箱的升级版，是适应寄递市场快速发展、解决末端投递能力不足的新科技新产品。**二是**设置信报箱是住宅设计规范的强制性要求。根据《住宅设计规范》的有关规定，住宅信报箱应当纳入居民楼房建设工程设计方案，作为核发建设工程规划许可证的必要条件，这是我们推广智能信包箱的切入点。国办发一号文件指明了方向，国家局把它列入了 2018 年为民办实事之一，各级邮政管理部门责无旁贷，要找准切入点，争取地方住建部门支持，打开工作局面。**三是**社会各界对智能信包箱的认可度较高。传统信报箱使用率较低、易损坏，不适应群众用邮需求，尤其是老旧住宅楼房补建信报箱的难度很大，使得我们监管工作比较被动。现在，在江苏等地，智能信包箱已成为标准化小区、高档住宅小区的标配设施和宣传亮点，城镇居民日常生活越来越离不开它。

（二）要看到智能信包箱市场的巨大潜力

目前，全国智能箱仅有 24 万组，供给和需求之间的矛盾，客观上促进智能箱需求的进一步增长。我们预测一下，若到 2020 年箱递率达到 15%，按 2017 年单个智能箱的年投箱量测算，估算到 2020 年需要 79 万组智能箱才能满足末端派送服务需求，可见智能箱发展的空间和潜力很大。据相关市场分析，2012 年智能包裹箱市场开始发展时，全国的智能箱市场规模为 31 亿元，2017 年底市场规模达到 107 亿元，增长了 3.45 倍，预计到 2020 年中国智能箱市场规模将超 180 亿元。目前，智能包裹箱分布主要以一二线城市为主，比如中邮速递易在全国 225 个城市落地 8.4 万组终端，在北京、上海、广州、深圳、成都、重庆、杭州等一二线城市，都有超过 1000 个服务点，约占总数的 40%。未来智能信包箱主要有两个需求很大的发展方向，将进一步扩大覆盖范围。一是城市社区，与社区 O2O 融合发展，在社区娱乐休闲、商品服务导购等方面，具有着广阔的商业价值。二是中西部地区及乡镇市场，寄递服务会带动这些地区对智能箱需求不断增长。对于这一点，相关企业嗅觉是很灵敏的，只要我们注意加以宣传、加以引导、加以推动，就一定会加快发展。

（三）要以创新思维推广智能信包箱建设

通过参观和交流，对于下一步工作，我们有了更明确的思路。

可以说，推广智能信包箱建设是“中央有政策，百姓有需求，企业有效益，市场有前景”的好事实事，还有可借鉴可复制可推广的盐城经验，作为职能部门我们责无旁贷，我们推广智能信包箱工作也更有底气、更有动力。

第一，政策要用好。首先，中央政策、法律法规要落实好。我们刚才提到完善促进消费体制机制、进一步激发居民消费潜力的中发 32 号文件和今年国办一号文件，以及中央关于邮政业完善网络、提升服务、产业升级、服务业创新发展、新业态发展、新型城镇化建设等一系列重要文件，国务院诸多方面的“十三五”专项规划，都为智能信包箱建设提供很好的政策红利，都可以成为我们在地方政府领导下落实中央政策的重要抓手，作为我们助力地方落实“以人民为中心”发展理念的具体举措，作为地方补短板、强弱项的创新做法。政策有红利，法规有授权，只要找准政策和法规的切入点，牢牢把握为地方政府增光添彩、为老百姓排忧解难的高度，上讲政治，下接地气，这项工作就会打开局面。

其次，要积极争取地方政策资金支持。各省局要运用智慧，耐心细致，在增进地方对邮政业发展的了解上下功夫，在提高地方对智能终端的重要性认识上下功夫，在企业的积极诉求和城市治理新要求的迫切需要上下功夫。要利用好现有的地方政策，持续关注有关政策动向，找准突破口，争取有关部门联合发文，推动纳

入地方民生实项目，也可以通过人大政协建议提案的渠道，呼吁政府提升对连片住宅小区公共设施的改造，推动出台地方政策和标准。省局要加强对地市局的督促指导，会同相关部门研究确定具体工作措施，细化相关法规和操作流程，明确建设单位的义务，确保工作流程规范，措施具体可行。地市局是一线指挥部，要坚持“两手抓”，一手抓增量部分同步建设，一手抓存量部分分步改造。要在“三个一”上实现突破，也就是我前面所说的“一份文件，一个标准，一件实事”。

第二，标准要早出。要加快推动《住宅信报箱》标准修订。从各省情况看，天津出台了《智能邮件快件箱》地方标准，江苏发布了《住宅智能信报箱建设标准》，福建推动省质监局将《智能信包箱技术规范》列入2017年地方标准立项目录，目前已进入公开征求意见阶段。各省局要学习借鉴江苏、天津等省经验，加强与地方住建部门的沟通，积极推动出台地方标准。在国家局层面，去年启动了《住宅信报箱》产品标准修订预研工作，起草完成了《住宅信报箱》产品标准（修订稿）。近期，国家局召开了标准修订采购招标会，协调标准委、住建部门开展修标工作。这次标准修订的主要思路是“旧瓶新装”，就是在《住宅信报箱》产品标准中，大幅度增加“智能信包箱”的内容，对标准名称不做改动。这样，既能继续衔接《中华人民共和国邮政法》《住宅设计规范》

《住宅信报箱工程技术规范》等现行法规标准，又有效弥补智能信包箱产品和标准的缺失问题，从而为完善末端投递服务设施建设打好基础。修订稿明确提出了智能信包箱的定义、智能信包箱的分类、标记等内容，按照用户对快件投递的需求，智能信包箱的结构组成、箱体高度、格口空间尺寸、技术要求等参数进行了规定。特别是，为满足“一户一箱”的强制标准要求，修订稿提出了“以动态格口按需分配”的方式，避免了智能信包箱占地面积空间过大，也保证了普邮信件报刊投递和快件投递的兼容性。

第三，建设要加快。开了现场会，不能算是完成工作，应该是工作的开始。民生是大事，民生是政治。现场会后，要分三个层面推进，国家局统筹抓，省局指导抓，地市局具体抓。国家局要有总体安排，研究制定任务书和路线图，也要注意避免一刀切。各省局要提高政治站位，从强化“四个意识”的高度推进这项工作，积极向当地政府做好专题汇报，从保障公民通信权利、完善城市服务功能等角度，推动建立智能信包箱建设验收的长效机制。加强与规划、住建、房产等部门的联动，健全完善协同工作机制，落实智能信包箱相关标准的强制性条文，将智能信包箱纳入建设工程的规划设计方案，与主体工程同步设计、同步施工、同步验收。贯彻落实智能信包箱建设法规标准，在已经建成的老旧小区，传统信箱未安装或者丢失、损毁，需要补建、更新、改造，应统

一更换成智能信包箱。在智能信包箱建设和验收工作中，要坚持其公用设施属性，坚持开放性和公共性原则，鼓励多方综合利用，提升智能信包箱的使用效率。要发挥两只手作用，公共服务功能要对接政府政策要求，非公共服务功能要面向市场推进可持续运营。地市局最关键，冲在第一线，直接关系到工作实效。地市局要认真履行职责，开展调查，摸清本地区相关情况，结合当地实际推进工作。具体说，就是要摸清业务量需求，比如说辖区内面积较大、人口较集中的小区、大学，以及配套设施较完善的行政区，可以先找物业公司、大学校方、行业企业调研座谈，了解业务量和收投方式，掌握小区、校园、办公区的管理方式，根据需要加以改进，引导企业制定计划，选择布点区域。要重在符合实际，发挥作用，产生效应，要做好政府、企业、物业等多方面的沟通衔接。

第四，技术要创新。各级邮政管理部门既要做组织者、推动者，还要做企业的建言献策者，引导企业多调研、多创新，用好智能化技术，使之更智能、更便捷、更安全。智能信包箱信息系统由控制系统与支撑系统组成，从而实现用户界面、硬件控制与支撑系统的内部通信以及各企业业务系统的信息交互。要兼顾邮件与快件投递服务在智能箱上的结合。要兼顾智能信包箱的平信投递监管，站在符合实际、符合需求的角度，创新投递方式和监

管方式。要兼顾投递行为与安全监管要求的融合，对可能发生的安全事故隐患考虑周全。要兼顾制定政策时面对的发展环境，也可以考虑尝试奖励性政策。要加强智能信包箱信息安全管理，探索由第三方平台运营维护模式，对信息系统及相关用户信息进行集中管理，严防信息泄露，并按要求向邮政管理部门报送数据信息，接受监督检查。

第五，监管要到位。加强智能信包箱监管，一要利用好智能信包箱提升普遍服务质量，把智能信包箱作为平台之一，监督普遍服务标准的执行情况。了解智能信包箱普遍服务业务投递情况，开展住宅小区信件、报刊、包裹投递服务的调查。二要加快制定智能信包箱的监管办法，建立相应的监管制度和规程，明确各级邮政管理部门承担的监管职责。要研究智能信包箱相关法律法规的衔接适用问题，明确现行法规政策、服务质量、投诉纠纷等方面的界定，指导相关企业完善管理制度，科学处理用户投诉和服务质量问题。三要加强自身的廉政监管，面对潜力很大的市场，面对众多的公司，要严守“亲、清”二字，学会与企业打交道，始终做到亲和服务与清正廉洁。

总之，智能信包箱建设已迈开步伐，未来方向很明确，发展空间很广阔。**功成不必在我，功成必定有我。**希望大家共同努力，一年接着一年拼，一茬接着一茬干，推动智能信包箱建设取得更

大发展，为邮政业转型升级做出一份积极贡献。

谢谢大家！