

2024年芮城县农村寄递物流服务全覆盖 提质增效工程实施方案

为贯彻落实2024年省政府工作报告提出的办好15件民生实事的要求，在2022年、2023年实现并巩固全省农村寄递物流服务全覆盖的基础上，2024年持续开展农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程。根据2024年县政府工作报告和全面承接省、市民生实事的工作要求，特制定本实施方案。

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以及党中央、国务院关于加快农村寄递物流体系建设，推动农村流通高质量发展的决策部署，按照“一年通服务、两年提能力、三年见成效”的总体思路，围绕工业品下行和农产品上行的突出问题，发挥财政补贴资金使用效益，补齐农村寄递物流基础设施短板，打通城乡商品和资源要素流通堵点，建设高效顺畅的农村现代流通体系，为促进农业发展、农村繁荣、农民增收和巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化提供支撑。

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个标准化乡镇快递综合服务站、5个服务规范化行政村快递便民服务点建设，进一步提高农村寄递物流供给能力和服务质量；持续给予农村寄递物流上行、下行快件省级财政资金补助，进一步降低农村寄递物流成本，畅通“农产品上行、

工业品下行”双向寄递渠道。

三、工作机制

按照 2024 年县政府工作报告重点目标任务和市实施方案抓落实，由发改部门牵头，会同同级财政、商务等部门相关科室人员健全完善工作专班，进一步健全工作机制，明确职责、加强联动、强化协同，一体化推进全县农村寄递物流服务全覆盖提质增效。

发改局督促运营企业按照规定频次和时限及时申报相关材料、跟进反馈补助发放情况、协调补助第一时间拨付至企业及其他重大问题；财政局加强工作指导，负责补助及时发放等；商务局加大与企业对接力度，加强政策宣传和推广，引导更多市场主体进入农产品网络销售领域，负责初审辖区内上行运营企业资质、补助申报材料，抽查检查运营情况，做好审核结果的上报，协同财政部门及时发放补助等；运营企业是推进提质增效工程的实施主体，要切实履行好主体责任，全面确保“农产品上行、工业品下行”双向寄递渠道的稳定畅通。

四、重点任务

（一）推动县乡村三级节点提档升级工作（3月-10月）。

《2024年芮城县农村寄递物流服务全覆盖提质增效工程实施方案》印发后 10 个工作日内，全面梳理农村寄递物流三级节点运营情况。发改局与牵头快递运营企业充分对接，按照目标任务进一步明确具体的乡镇、村名单。6月底前，牵头快递运营企业按照建设标准完成 5 个服务规范化行政村快

递便民服务点建设备案目标任务，1个标准化乡镇快递综合服务站目标任务；10月底前，全面完成本年度下达的提质增效目标任务。

（二）及时拨付财政补助（3月-12月）。发改、财政、商务等部门，强化协同配合，按照农村寄递物流上行、下行快件补助发放频次和时限要求，做好补助资金的拨付工作。

（三）督导考核和验收（7月）。7月对牵头企业工作落实情况的进行督导和考核验收，并向市级部门汇报。

五、财政补助

2024年，继续由省级财政统一进行年度预算安排，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，下行补贴政策按《关于抓紧开展2023年农村寄递物流下行快件财政补助工作的通知》（晋邮管〔2023〕32号）规定执行。

六、保障措施

（一）强化组织领导。各有关部门要进一步提高政治站位，坚持问题导向，加强统筹协调，细化推进举措，形成工作合力，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。各级各部门要夯实工作职责，按照重点任务和推进节点，因地制宜科学制定实施方案，细化实化政策措施和工作重点，充分发挥现有协调机制作用，有效解决工作推进中遇到的问题，确保各项任务落到实处。

（三）加强宣传引导。各单位要强化政策宣传解读，充

分利用各类媒体平台、宣传矩阵，大力宣传进展成效、工作经验、典型案例等，强化政策影响力和号召力，提升各方积极性和参与度，形成推进农村寄递物流服务全覆盖提质增效的良好氛围。

附件：农村寄递物流服务三级节点提档升级建设标准

附件

农村寄递物流三级节点提档升级建设标准

结合全省农村寄递物流三级节点推进实际，制定本标准。

一、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 平方米以上。

（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。

二、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	√	
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

1) 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；

2) 通知用户取件：发送取件码短信通知用户取件；

3) 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；

4) 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

1) 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；

2) 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；

3) 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；

4) 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；

5) 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；

6) 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：

1) 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；

2) 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；

3) 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：

1) 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；

2) 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；

3) 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：

1) 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；

2) 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；

3) 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；

4) 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工作。