

加快应急物流体系建设 让“应急”不急

□ 全媒体记者 孙木子

近日在交通运输部党组书记、部长李小鹏主持召开的部务会上提出，我国要加快推进调度指挥体系、物资储备体系、运输投送体系、维护抢修体系等“四个体系”建设，进一步完善综合交通运输保通保畅、应急保障体系。

应急物流作为应对严重自然灾害、突发性公共卫生事件等突发事件，面对物资、人员等需求进行紧急保障的特殊物流活动，面对意外来袭，应急物流体系建设的重要性日益凸显。

近年来，新冠疫情、特大暴雨等突发事件反复考验着我国的应急系统，物流运行不畅、生活物资供应紧张等问题愈发突出。如何进一步加强现代物流体系建设，尤其是利用创新技术提升应急物流水平，打通应急物流“最后一公里”，成为业界关注的话题。

补足短板 推进应急体系建设

我国在应急物流体系建设和研究方面起步相对较晚，但一直在努力推进和完善中。

早在2003年，党中央、国务院为推进应急管理布署“一案三制”的建设工作，开始逐渐建立起应急物流管理体系，历经十多年的应急物流发展和建设，已经初步地形成了一套完整的应急物流体系。

2006年，经国家民政部批准，全国第一个从事应急物流的专业组织——中国物流与采购联合会应急物流专业委员会成立。中国物流学会在2007年首次将《中国应急物流现状研究》等5个与应急物流相关的课题纳入年度的研究规划。

2022年，国务院推出我国应急管理领域首个五年规划《“十四五”国家应急体系规划》，明确提出，到2025年“形成统一指挥、专常兼备、反应灵敏、上下联动的中国特色应急管理体制，建成统一领导、权责一致、权威高效的应急能力体系。”应急物流尤其需要跨部门协同，该规划也明确提出到2035年“形成共建共治共享的应急管理新格局”。

在国务院发展研究中心研究员李汉卿看来，目前，我国应急物流体系在协调机制、资源保障及服务能力等方面仍存在一些薄弱环节。



救援物资运送专机。

政企联动 助力完善物流网络

在抗洪抢险等突发事件中，应急物流作为“生命线”，为保护人民群众生命财产安全提供坚实保障。

疫情期间的经验表明，面对突发的巨大物资需求和不确定的意外因素，需要借助专业供应链和物流管理的力量。而随着社会物流规模与实力的不断壮大，相关企业也开始积极参与到应急物流体系建设中。

迄今为止，我国不仅拥有一批规模大、实力强、网络广的中央直属大型国有运输企业，而且以菜鸟、顺丰、京东物流等为代表的民营物流企业也积极运用人工智能、5G等新技术，无人机、自动分拣等智慧物流设备，在提高应急物流效率和专业化运作方面凸显出优势。

为保证应急物流长期开展，快速

响应，顺丰在应急事件中积极发挥着重要作用。2020年，应急管理部救援协调和预案管理局就与顺丰集团签订协议，建立应急物流联动工作机制，提高灾害事故救援装备和救灾物资的物流联动能力。根据协议，双方按照救援救灾任务需求，利用顺丰集团航空、铁路、公路等物流联运手段，为应急物资装备及时运达灾区提供保障。

京东物流逐步形成了覆盖全国的三级应急响应体系；全国七大区域利用当地物流设施设备，联动总部建立具有地方特色的应急指挥模式；积极参与国家“路空一体”立体交通体系论证与建设，着手打造干线一支线一末端“三级无人机+通航物流”体系，在支线物流

无人机和末端快递配送无人机方面取得重大突破。

在应急物流的建设上，各省的相关单位也作出了相应的行动。

为实现省内救灾物资最长运抵时限从8小时压缩到4小时，今年湖北省加快推进“237”应急重点项目建设，打通全省关键应急物资供应链节点，2个华中区域中心、3个省级救援基地、7个市级应急物资储备库已陆续开工建设；近日，天津印发的《天津市全面落实〈中共中央国务院关于加快建设全国统一大市场的意见〉工作方案》中提出，要推动天津港口型国家物流枢纽和天津空港型国家物流枢纽建设，加强应急物流体系建设，完善综合立体交通网。

技术支撑 提升应急保障能力

应急物流的发展，固然离不开技术的支持。《“十四五”国家应急体系规划》提出，要加强应急通信和应急管理信息化建设，包括构建基于天通、北斗、卫星互联网等技术的卫星通信管理系统，实现应急通信卫星资源的统一调度和综合应用。

在江苏无锡，“无人配送之城”正在建设中，无人机、无人车、无人仓、无人驿站……这时，一幅未来智慧都市的无人物流场景仿佛已经照进现实。中国邮政无锡分公司相关负责人表示：“相比于传统的陆运交通，使用无人机运输，运输时间将可以缩短65%，

运输成本节省近30%。”无人机配送同样开始应用于应急物流的调运中，大幅缩短运输时间、节省成本。

发生重大突发事件时，如何将物品在安全的前提下更快地送达给消费者，保障应急物流“最后一公里”的畅通，成为难题。

疫情期间，美团开通了“应急帮手”功能，通过订单识别智能机器人对用户提交的订单备注关键词进行识别，高优先级响应其中的紧急需求。2022年上半年，“应急帮手”累计交互超过37万次，收到需求总计超21万单。

目前，在应急物流技术的应用中，

我国已迈出了长足的步伐：例如运用云计算等先进技术对全国应急物资调运通道和车辆组织进行动态模拟，提高应急物资的车货匹配效率，优化运输组织；创新应急物流组织方式，采取甩挂运输、托盘单元化运输等先进运输组织方式，在中转园区实现接驳运输等。

作为一项系统工程，应急物流的建设任重道远。如何打造完善的国家应急物流体系，有效增强突发公共卫生事件国家应急物资物流保障能力，将成为国家和物流业界今后的一项重要任务。

新规落地满月

你的快件“按需投递”了吗？

□ 戴元元 曹丹 武文静 张明珠

3月1日，新修订的《快递市场管理办法》（以下简称《办法》）正式施行，引起了社会的广泛关注，其中关于“按需投递”的内容更是成为大家关心的热点。快递“新规”施行以来，究竟发生了哪些变化？

按需投递 如约送达

“收件人或者收件人指定的代收人不能当面验收快件的，经营快递业务的企业应当与用户另行约定快件投递服务方式和确认收到快件方式。”“经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。”……

《办法》施行后，上海市闵行区经常网购的郑女士发现一些快件到达前自己会收到预约派送的信息提醒。

“《办法》施行大概一星期，中通快递在派件前一天就会有一个预约派送提醒，可以选择派送上门或放驿站。”郑女士表示，最近一个多月，按照预约送上门的快件多了起来。“有的收件之后还有语音电话回访，询问是否派送至指定地点，按键选择即可，有种升级的感觉。”郑女士说。

《办法》的施行，正赶上北京市海淀区孙先生所在的小区铺设智能快件箱。孙先生表示，他所在的小区都是老旧的六层住宅楼，没有电梯，小区附近和小区里也没有驿站和智能快件箱，所以快递一直都由快递员放在家门口。虽然安装了快件箱，但孙先生发现，快递小哥还是按照大家的意愿放到家门口，小区居民的需求在《办法》施行的背景下得到了满足。

《办法》施行以来，快递行业在投递环节的履约情况如何？近日，国家邮政局市场监管司副司长边作栋在介绍相关情况时表示，3月1日以来，全国部分区域的上

门投递服务数量有所增加。第三方社会机构关于用户投递服务满意度调查结果表明，《办法》施行初见成效，也得到了用户认可。边作栋表示，效果的全面体现还需要一定的时间，也需要相关各方的共同努力。

变与不变 服务为本

北京市三元里附近的一名快递员小王，2016年入行，他的派件区域有住宅也有写字楼，他表示，《办法》的施行对他以及网点的同事影响不大，还是跟以前一样派送。只不过现在在操作手机上还是有点不一样。公司收件派件的App每天都会跳出按需派送的提示让他们学习，还会教授一些规范用语。“也有些快递单号字段被软件平台识别后，自动弹出‘必须电联’的提醒，操作后才能对快件进行签收。”小王说，现在的大数据应用超出了他的想象。

在小王看来，要想送好件，技术是辅助，主要还是靠自己。快递员只有深耕客户，熟悉所在派件区域的情况，掌握客户的真正需求，才能更好地按需派送。“刚入行或者刚到一个区域的时候，送件时就得敲门和打电话，了解用户的派件需求。在征得用户同意形成默契以后就可以根据情况开启‘免打扰模式’了。但新来的住户电话一定要打，贵重的东西也一定要打。”

小王也表示，按照他的理解，《办法》并没有要求快递员每件快递都要打电话，而是根据用户意愿来定。

“按需投递”的核心是以消费者为中心构建一个高质量的快递服务体系。新要求的提出，归根结底还需要快递企业加强自身能力建设，稳步提升按需投递能力，更好满足用户的用邮需求。各家快递

企业总部正在采取多种措施，提高相关服务质量和标准。

中国邮政、顺丰、京东快递相关负责人表示，正在对快递用户的操作界面进行相关调整。京东快递开展了新的服务质量专项治理，自动校验签收位置和收货位置，减少没有按照需求投递的比例。中通、圆通、韵达等均表示正积极调整工作模式和业务流程。中通将通过推动产品分层分级，修订内部规则、更新相关系统和流程，更加精准满足客户多样化需求。中通还引入了“智能外呼”功能，自动收集并满足客户需求，改进了网点的考核激励体系。韵达在一线快递员使用的“韵镖侠”App内设置了个性化标记、智能呼叫等功能。如客户需送货上门或要求派前电联，快递员可批量选择后点击“智能呼叫”，App即可在自动电联后根据客户反馈生成相关标记信息，有效缓解一线快递员投递压力。

务实监管 全业畅通

《办法》施行以来，邮政管理部门依法履行监管职责，督促快递企业履行服务质量承诺，指导企业加快改进业务流程、提升管理水平、完善技术措施，以适应《办法》规定要求，依法合规经营。

国家邮政局快递大数据平台监测数据显示，3月全国日均快件投递量为4.42亿件，同比增长17.6%，行业运行整体保持畅通稳定。

3月快递服务公众满意度为83.3分，其中快递投递服务满意度为85.9分；快递服务全程时限均值为52.59小时，同比缩短1.51小时，其中投递环节平均时限为2.91小时，同比缩短0.16小时。

“3月快递投递服务用户满意度和投递时限整体都有所改善，主要得益于主要

品牌快递企业加强末端服务管理，优化快件派送流程，调整派送力量配置。”边作栋在介绍《办法》施行以来相关情况时表示。他还指出，由于投递量增长较大，不同企业、不同网点服务能力有差异，加上春节后招工难、局部极端天气影响等因素，少数网点也出现了投递环节时限延长的情况。

上门投递、箱递、站递等投递服务丰富了快递的服务方式，有效满足了用户的多元化服务需求。但同时，未经用户同意将快件投递到快递服务站、智能快件箱等情况仍时有发生。

3月，各级邮政管理部门受理核处用户咨询、意见建议、问题诉求等申诉事项2.5万余件。立案调查快递市场违法违规行为531件；涉及适用《办法》立案调查的239件。

部门通过坚持处罚与教育相结合，综合运用提示、约谈等管理方式和警告、罚款等监管措施，企业依法合规经营意识得到增强，用户合法权益也得到了较好的保障。

据了解，国家邮政局下一步将继续指导快递企业加强和改进经营管理，加大科技投入和应用力度，不断提升信息化智能化水平，提升服务质量水平，增强核心竞争力。此外，还将督促快递企业总部压实主体责任，强化末端履约能力建设，保障用户和快递员的合法权益。

快递连接千城百业、连通线上线下、畅通供需两端，在服务群众生活、促进经济社会发展中发挥着重要作用。“推动《办法》的落实需要电商平台、消费者、快递员等共同努力。国家邮政局将会同有关部门进一步推动电商平台与快递企业加强对接、密切协作，分阶段逐步实现用户在网购下单时就能够选择末端投递方式。”边作栋表示。

数说物流

经测算，2024年3月中国快递发展指数为382.2，同比提升24.2%。其中发展规模指数、服务质量指数、发展能力指数和分别为518.7、502.8和229.7，同比分别提升26.9%、38.2%和3.1%。发展趋势指数为68.4。3月，快递业运行整体保持畅通稳定，市场规模持续扩大，提质增效步伐稳健，发展势头持续向好。

发展规模指数

3月快递发展规模指数为
518.7

同比提升26.9%

从分项指标来看
3月快递业务量同比增速约为
25.6%

快递业务业务收入同比增速约为
16%

一季度快递业务量、快递收入
同比增速分别为
27.4%和18.4%

服务质量指数

10月快递服务质量指数为
502.8

同比提升38.2%

快递服务公众满意度为
83.3分

同比提升3.3分
重点地区72小时准时率为
85%

同比提升0.63个百分点

发展能力指数

3月快递发展能力指数为
229.7

同比提升3.1%

- 航空、铁路运输能力增强
- 智能化设施建设加快
- 跨境服务水平提升

发展趋势指数

3月快递发展趋势指数为
68.4

- 4月，预计行业发展将持续向好，快递服务将更加规范和骄傲。

(数据来源于国家邮政局
全媒体记者邹雨轩制图)

中华人民共和国 宜昌海事局公告

宜海政务[2024]01号

兹有我局登记的“津德浮9号”轮（船舶登记号：120512000014，船舶初次登记号：120512000014，船舶识别号：CN20111562803），因船舶所有人傅雯、黄小燕保管不慎，将“津德浮9号”轮《船舶所有权登记证书》（印刷号：06A0306645）遗失。现特此公告作废。如有异议，请于本公告发布后三个月内及时与我局联系。

联系人：董颖

联系电话：0717-6964844

中华人民共和国宜昌海事局

2024年4月19日