# 江苏省地方标准

# 《城乡公交代运邮件快件服务指南》

# （报批稿）

**编制说明**

泰州市交通运输局

江苏省交通运输厅运输管理局

华设设计集团股份有限公司

泰州市邮政管理局

**目 录**

[**一、目的意义** 1](#_Toc172639060)

[**二、任务来源** 2](#_Toc172639061)

[**三、编制过程** 2](#_Toc172639062)

[**四、主要内容** 3](#_Toc172639063)

[**五、技术标准确定依据** 9](#_Toc172639064)

[**六、重大意见分歧的处理依据和结果** 12](#_Toc172639067)

[**七、与相关法律法规和标准的关系** 12](#_Toc172639068)

[**八、推广实施建议** 12](#_Toc172639069)

[**九、起草单位和起草人员信息及分工** 13](#_Toc172639070)

# 一、目的意义

为进一步发挥交通运输在服务城乡统筹协调发展、促进乡村振兴中的支撑作用，近年来国家持续加快补齐农村交通运输在基础设施、公共服务等方面的短板。2016年，中国交通运输部等部门出台《关于稳步推进城乡交通运输一体化 提升基本公共服务水平的指导意见》，加快推进城乡交通运输基础设施、客运服务和货运物流服务一体化建设。同时，启动了第一批城乡交通运输一体化示范县创建，全国范围内52个县（区、市）开展创建工作，涌现出浙江宁海“集士驿站+公交邮路”、吉林乾安“镇村公交+物流配送”、山西平定“互联网+供销社”等一批典型模式，为其他地区推进城乡交通运输一体化发展、促进城乡经济社会融合发展提供经验。

为贯彻《关于深化交通运输与邮政快递融合推进农村物流高质量发展的意见》（交运发〔2019〕107号）、《交通运输部办公厅关于深化交邮融合推广农村物流服务品牌的通知》（交办运函〔2019〕1359号）的有关要求，落实《深化交通运输与邮政快递融合推进城乡物流服务一体化发展实施方案》（苏交运〔2020〕28号）《关于加快推进农村客货邮融合发展的指导意见》（交运发〔2023〕179号）的工作部署，指导全省有序推进城乡公交代运邮件快件服务体系建设，全面提升农村物流服务水平，组织编制了《城乡公交代运邮件快件服务指南》（以下简称《指南》）。有助于加快构建起适合各地发展需要，层次清晰、覆盖全面、布局科学、功能合理、信息互联的城乡公交代运邮件快件服务体系，全面提升农村物流服务水平，为更好地促进城乡一体化发展，服务乡村振兴提供有力支撑。

# 二、任务来源

为进一步健全我省高质量发展标准体系，省市场监管局组织开展了2022年度省地方标准申报立项工作。本指南由江苏省交通运输厅提出，泰州市交通运输局、华设设计集团股份有限公司联合编制。根据《江苏省标准监督管理办法》要求，经项目材料初审、专家论证、公示，本标准经**江苏省交通运输厅推荐、江苏省市场监管局**批复同意后立项，项目批复文件为《省市场监管局关于下达2022年度江苏省地方标准项目计划的通知》（苏市监标〔2022〕192号文件），项目名称为《城乡公交代运邮件快件服务指南》。

# 三、编制过程

**一是前期准备及工作大纲阶段。**2021年6月至7月，课题组根据城乡公交代运邮件快件相关研究的实际，研究提出了《指南》的基本需求和编制内容，分解了项目组各参加成员的编制任务，并经课题组内部多次讨论，最终起草完成了《指南》的大纲框架。

**二是资料收集及形成初稿阶段。**2021年8月至2022年2月，课题组收集了与《指南》相关的城乡公交运营服务标准指南、邮政快递服务标准指南等方面的政策法规和标准规范，对城乡公交代运邮件快件运营服务现状、问题及发展诉求进行了函调和详细的分析。根据政策标准解读、发展需求分析和实际情况调研等，课题组组织编制了《指南》初稿。

**三是中间成果阶段。**2022年2月至2022年6月。课题组在完成初稿的基础上，内部多次讨论修改完善，并组织至常州市、扬州市交通运输局开展农村物流相关标准座谈会。根据意见形成《指南》中间成果，提交行业主管部门讨论。

**四是征求意见及送审阶段。**2022年6月至今，课题组在中间成果基础上，省厅赴扬州、常州开展座谈调研会，充分征求全省13个设区市交通运输局以及江苏省邮政管理局、公安厅、农业农村厅、商务厅等意见，共征求43条意见，其中已采纳意见32条，部分采纳意见7条，未采纳意见4条。

# 四、主要内容

本指南除范围、规范性引用文件外，主要包含术语和定义、经营主体、车辆、交接点、线路、邮件快件、代运准备工作、交接程序、智能化、安全、服务监管等11个部分内容。

**（1）术语和定义**

本部分界定了未在既有相关标准规范中定义的术语，“城乡公交代运邮件快件”和“城乡公交代运邮件快件车辆”是新增术语。

**（2）经营主体**

在经营主体方面，对参与代运邮件快件这项活动涉及对象的职能和服务范围都做了相应的界定。城乡公交企业配备适宜代运邮件快件的车辆、人员、设施等，为邮件快件提供运输服务，让邮件快件实现从始发站到终点站的空间位移活动；邮政企业和快递企业为城乡公交代运邮件快件提供交接点分拣、投递与信息记录服务，并承担快递分拣、配送服务功能，其定义采用中华人民共和国邮政法。

**（3）车辆**

车辆要求从三个方面提出相应规范标准，一是车型要求，二是车身标识，三是代邮设施。

车辆车型方面，车辆应选择具备邮件快件独立存放区域，同时车辆等级和配置需符合相应的技术标准,如《机动车运行安全技术条件》中针对车辆动力、制动等要求。为确保运输安全性，应配备消防和防盗设施。

标志标识方面提出了城乡公交代运邮件快件服务标识；标志标识保持干净、清晰、完整，发现破损缺失、褪色掉漆时，应及时修复。

代邮设施方面。配备行李舱的车辆，应将邮件快件装入行李舱；未配备行李舱的,可设立与座位区物理隔离的邮件快件堆放区域。在转运的过程中需要保证设施的密封完好，一方面是为了保证快递运输的安全，另一方面也是为了解决责任认定问题，基于这两点考虑，要加强快递的防护设施，包括减震设施、固定设施、隔离围栏等。在快递堆放区域方面，必须要考虑便捷性和安全性，符合安全运输条件，同时不应影响城乡公交车辆的正常客运服务。同时对货品堆放设施提出由公交企业进行维修、更换，所需工料费由公交企业支付。

**（4）交接点**

依托现有公交场站、邮政服务点、快递服务点等作为交接点，进行标准化改造，突出公交代邮功能，并配备公交代邮所需设施设备。交接点从两个方面提出相应要求，一是交接点选址和功能，二是邮件快件服务设施。

选址方面，通过对县（乡、村）客运（公交）站、乡镇综合运输服务站、邮政快递企业县（乡）级处理中心、村级寄递综合服务站用地进行标准化改造，集成相关功能服务区。主要为代运邮件快件提供泊载、装卸、投递等，同时为防备意外状况下的责任划分，提出场地应配备视频监控功能。同时在交接点张贴城乡公交代运邮件快件服务标识。标志标识保持干净、清晰、完整，发现破损缺失、褪色掉漆时，应及时修复。

邮件快件服务设施应符合防火、防水、防雷电等国家或行业相关标准要求；应当封闭，且面积适宜，设置城乡公交代运邮件快件标志标牌，配备相应的符合国家或行业相关标准的处理设备、监控设备和消防设施；应保持清洁，通风良好，各类设备、器具等应定置定位摆放；应配备装卸、搬运、堆码、存放容器、信息采集和传输等必要的设施设备；设施设备应符合相关技术标准，有明确的设备使用操作规程；设施设备应有专人负责，按照规定定期保养与维护，确保设施设备处于良好状态。

**（5）线路**

城乡公交代运邮件快件线路布局考虑城乡间居民出行需求以及邮政快递运输需求，满足乘客运输的同时，推动邮件快件寄递业务向下延伸，线路应根据当地国民经济、国土空间和城乡交通运输的相关规划，提高城乡公交物流网络的覆盖广度、深度和服务水平，运行线路所覆盖的交接点数量和位置应便于交接邮件快件。同时，代运线路运营计划以原定城乡公交出行计划表为主，但在线路排班方面，兼顾快递考核签收的要求，定期开展相应检查，对涉及城乡代运邮件快件和城乡客运服务相关指标进行考核，优化排班，为做好邮件快递投递工作，建议实行电子化路单管理。

**（6）邮件快件**

针对城乡公交代运邮件快件特殊性，对货种和包装等方面提出要求。

邮件快件种类部分对禁止寄递及适宜寄递物品均做出相关指导，禁止寄递物品严格按照《客运班车行李舱载货运输规范》《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》《禁止寄递物品指导目录》等文件执行，并结合城乡公交运输特殊性，提出不应寄递保质期较短、不易存放、对环境温度要求较高的物品等（按照邮件快件包装要求的除外）。

邮件快件包装部分对于封套、包装箱、包装袋和箱内填充物材质应符合《快递封装用品》《全生物降解物流快递运输与投递用包装塑料膜》《邮件快件包装填充物技术要求》等技术标准和规范。

**（7）代运准备工作**

代运准备工作是为保证邮政快件安全送达必不可少的一个环节。

出车前驾驶员应仔细检查车内邮件快件堆放区域是否摆放整齐、是否完成封锁；行驶途中驾驶员应履行安全职责，乘客上下车时，应着重关注上、下客区和邮件快件堆放区域的情况，确保邮件快件堆放区域完成封锁后再起步，且不得在途中私自更换车辆或者将邮件快件移交他人运送。在邮件快件装车前，邮政快递人员做好应备齐搬运邮件快件的用品用具，应根据交接凭证单核对邮件快件的数量并确保包装完整，应按照规定的班次、时限，迅速准确搬运邮件快件。

**（8）交接程序**

交接程序是城乡公交代运邮件快件流程中至关重要的一个环节，包括交接流程、交接凭证和交接异常情况处理三个部分内容。

交接流程部分对交接作业要求、交接时间要求等提出要求，同时提出装载和卸载环节，应对快件轻拿轻放，不得对邮件快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作，确保邮件快件不受损坏。

交接凭证方面，对路单提出标准化要求并对保存时限、标注信息提出相应要求，交接凭证的保存期限应符合国家相关规定。

交接异常情况发生时，主要包括交接凭证信息异常、因故未提供交接凭证，针对两种情况提出相应处理办法。

**（9）智能化**

城乡公交代运邮件快件智能化方面信息系统打通是核心，邮政快递企业与城乡公交企业应建立运营服务信息系统，实现城乡客运、货运物流、邮政快递等数据共享共用、信息跟踪查询、安全管理等功能。应在邮件快件堆放区域安装符合技术标准的视频监控，并按规定接入城乡公交运营调度平台；交接点安装符合技术标准的视频监控，邮件快件服务区域视频监控全覆盖；为提高作业效率，提出货物交接流程中通过电子化设备实现邮件快件自动识别。

**（10）安全**

从城乡公交和邮件快件两方面提出安全相关内容，具体包括安全管理、突发事件处置和责任认定。

安全管理方面，明确邮政快递企业应当建立城乡公交邮件快件运单及电子数据管理制度，定期销毁快递运单，采取有效技术手段保证用户信息安全；城乡公交方面主要是加强车辆和邮件快件堆放设施维护，确保运行良好。

突发事件处置包括编制应急预案、各类突发事件处置原则等。应急预案编制方面，企业应结合实际情况分别制定道路交通事故、货损事件、极端天气等各类综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案。运营中车辆出现无法继续运输邮件快件的故障后，驾驶员应关注邮件快件堆放区域并及时向城乡公交企业和邮政快递企业报备。邮政快递企业应安排人员及时赶到事故现场，依据交接凭证核对邮件快件的数量和完整性，并进行相关记录，再转移到交接点。如遇突发路况、特殊天气或邮件快件散落等可能影响运输安全的情况，驾驶人员应立即停驶，查勘限制条件，并及时向城乡公交企业和邮政快递企业报备；发生交通事故后，驾驶员应首先保护伤者免受二次伤害，拨打事故报警电话122、急救电话120等，同时向企业及时、如实报备，并配合做好对邮件快件转移的后续处理。同时在发生公共突发事件时，应服从当地政府统一调度、指挥。

责任认定方面，明确不同情形下责任判定归属问题。在运输途中出现邮件快件丢失、破损时，应由城乡公交企业承担赔偿责任。邮件快件交接后出现丢失、破损时，应由邮政快递企业承担赔偿责任。公交公司宜与邮政快递公司约定签收考核要求时间，若公交公司未按约定时间送达公交公司应承担违约责任。当公交车运营中遇到突发事件如堵车、事故等，应及时通知邮政快递企业，可减免违约责任。

**（11）服务监督**

服务监督包括质量考核和满意度评价两部分内容。

质量考核是加强城乡公交代运邮件快件服务质量，提高公交代邮社会效益和经济效益的重要手段，市、县（市、区）交通运输和邮政管理部门应建立公交代运邮件快件服务质量评价体系，宜采取定期与不定期、明察与暗访相结合等形式，对城乡公交企业、邮政快递企业执行本标准情况实施检查与考核，督促城乡公交企业、邮政快递企业提升服务质量。

同时定期进行满意度评价，应建立乘客满意度调查制度，按年度开展城乡公交代运邮件快件企业服务质量评价；针对多渠道收集的公共服务相关问题应进行分析、跟踪、改进，定期向社会公布，提升公交代运邮件快件服务质量。

# 五、技术标准确定依据

## 1.标准编制原则

一是坚持因地制宜。侧重于对全省城乡公交代运邮件快件服务体系建设提出原则性和方向性的指导建议，各地需结合本地发展实际进行推广。

二是坚持资源整合。在站场布局选点中，优先考虑利用现有乡镇客运站、乡邮所等既有资源，升级拓展物流服务功能，强调客运、货运、邮政、快递等资源的整合，在线路选择中，考虑利用现有城乡公交网络体系提供代运服务功能，推进客货同网，实现集约化配送。

三是坚持需求导向。结合乡镇、行政村末端配送需求和地方实际，推广差异化的城乡公交代运邮件快件的运营模式，提出要坚持市场化运营和多方合作，细化明确责任边界，促进可持续发展。

## 2.标准编制依据

**（1）符合地方实际和特色**

结合实践经验，总结城乡公交代运邮件快件存在的问题，体现标准的适用性、地方性和前瞻性，尤其充分考虑了城乡地区客运特征、邮件快件需求的特殊性，并吸纳了国家及我省已经发布的乡村振兴的相关政策文件，如《关于深化交通运输与邮政快递融合 推进农村物流高质量发展的意见》（交运发〔2019〕107号）《关于印发深化交通运输与邮政快递融合推进城乡物流服务一体化发展实施方案的通知》（苏交运〔2020〕28号）《关于贯彻落实交通运输部等九部门推动农村客运高质量发展的指导意见的通知》（苏交运〔2021〕40号）《关于加快推进农村客货邮融合发展的指导意见》（交运发〔2023〕179号）等。

**（2）国内相关资料借鉴**

江苏扬中市实施“多站合一，客货同网”，充分利用现有客运站、村邮站等资源，按照“多站合一、一点多能”的原则进行改造提升，初步建成“一中枢、六支点、多终端”的节点网络。将客货邮融合作为推进城乡交通运输一体化建设的重要抓手，不断完善基础设施，提升客货运输服务，走出了一条城乡交通建设促进经济社会转型发展的新路径。

安徽天长市实施“设施共建，一网多用”，出台实施方案，编制《城乡公交一体化发展规划》《农村物流三级网络节点体系发展规划》《中心城区公交场站及线网优化规划》《商业网点规划》等专项规划，不断完善市、镇、村三级农村客货运输网络节点体系，有效促进客货邮融合发展。通过推动邮政、电商、快递与城乡公交之间的合作，实现客货邮融合发展，助力乡村振兴步入快车道。

浙江省宁海县打造“集士驿站+公交邮路”服务模式，持续推进城乡客运、农村货运、邮政快递融合发展，创新“集士驿站+公交邮路”农村物流运作模式，推动实现快递进村、山货进城、就业富民。

吉林省乾安县加速“镇村公交+物流配送”融合发展，建成了县、乡、村的三级物流服务体系，有效支撑了农产品、农村生产生活物资、快递包裹等的高效便捷流通。

山东省乐陵市实施客货邮融合发展“乐快”工程，完善运输网络，优化服务供给，乐陵全市1042个行政村均建成了公交站点（亭）和快递物流网点，构建起县乡村三级客货邮融合服务体系，基本打通快递物流进村“最后一公里”，初步实现生产生活物品入村、农产品进城“双循环”。

山西平定县通过“供销社+互联网”打通农村电商最后一公里，市供销社作为服务“三农”的重要合作经济组织，把农村电子商务作为发展重点，积极探索“供销社+互联网”模式，构建起“网上交易、网下配送”的产销对接体系，初步建立了自建物流与合作共建物流相结合的“村村通”多元物流配送体系。

推进农村客货邮融合发展对服务乡村振兴、建设人民满意交通、促进农村客运高质量发展具有重要意义。2021年，交通运输部将推进农村客货邮融合发展确定为年度“更贴近民生实事”之一。各地扎实推进相关工作，推动农村客货邮融合发展取得明显成效。

**（3）依据标准化法律法规规章**

依据《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国标准化法实施条例》《国家标准管理办法》等法律、法规、规章。标准编写符合GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定。

# 六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

# 七、与相关法律法规和标准的关系

《城乡公交代运邮件快件服务指南》地方标准与现行法律、法规和政策以及有关基础和相关标准不矛盾，并与已实行的城乡公交代运邮件快件相关管理性文件相配套。

# 八、推广实施建议

（1）结合城乡公交代运邮件快件发展现状，为技术指南的实施提供实际依据

建议各地方结合已开通城乡公交代运邮件快件具体情况对指南对应的内容进行核对，提供有效的建议和意见，以实际的运行情况论证指南的效果，从而持续提高城乡公交代运邮件快件服务水平，全面提升农村物流服务水平。

（2）加大标准宣贯力度，深入学习，广泛宣传

在本地方标准实施后，对相关各方单位的人员进行标准的宣贯培训。标准的宣贯工作不仅包括标准文本本身，还应包括标准的编制说明，使得标准使用者不仅了解标准文本中规定的内容，还了解本标准编制说明中对于标准制定背景、制定依据等内容，以利于标准的贯彻执行。

（3）做好信息反馈和适用性评价，提高标准实施效果

标准宣贯实施过程中，注重将标准的宣贯工作落实到实际中。在本标准宣贯后，时刻跟踪全省城乡公交代运邮件服务工作，记录标准在实际应用中的具体效果，对于实用性不强、适用性差的条款要及时反馈到相关行业管理部门，以便采取相应的措施。

# 九、起草单位和起草人员信息及分工

本指南的起草单位及起草人员的分工如下表所示：

表 1指南起草单位及人员分工表

| **序号** | **项目分工** | **姓名** | **职务或职称** | **所在单位** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目总负责 | 金华 | 局长 | 江苏省交通运输厅运输管理局 |
| 2 | 技术负责 | 潘爱民 | 局长 | 泰州市交通运输局 |
| 3 | 项目业务负责 | 闫枫逸 | 副局长 | 江苏省交通运输厅运输管理局 |
| 4 | 项目业务负责 | 李云飞 | 副处长 | 江苏省交通运输厅法规处 |
| 5 | 项目业务负责 | 马瑞 | 副处长 | 江苏省邮政管理局政策法规处 |
| 6 | 项目业务负责 | 戚勇 | 总工程师 | 泰州市交通运输局 |
| 7 | 技术指导 | 曾诚 | 四级调研员 | 江苏省邮政管理局市场监管处 |
| 8 | 技术指导 | 窦顺东 | 四级调研员 | 泰州市交通运输局 |
| 9 | 技术指导 | 郝卫 | 一级主任科员 | 江苏省交通运输厅运输管理局 |
| 10 | 技术审核 | 沈广勇 | 副主任 | 泰州市公共交通服务中心 |
| 11 | 标准编辑 | 罗轶 | 工程师 | 华设设计集团股份有限公司 |
| 12 | 技术审核 | 王宏标 | 三级调研员 | 泰州市邮政管理局 |
| 13 | 项目管理 | 黄华 | 主任 | 泰州市公共交通服务中心 |
| 14 | 业务指导 | 游友佳 | 高级工程师 | 华设设计集团股份有限公司 |
| 15 | 项目统筹 | 洪颖 | 副处长 | 泰州市邮政管理局 |
| 16 | 审核校对 | 凌锐 | 高级工程师 | 泰州市公共交通服务中心 |
| 17 | 标准编辑 | 柳一航 | 工程师 | 华设设计集团股份有限公司 |
| 18 | 技术指导 | 李春 | 科员 | 泰州市公共交通服务中心 |
| 19 | 标准编辑 | 王晓一 | 工程师 | 华设设计集团股份有限公司 |
| 20 | 标准编辑 | 沈航先 | 工程师 | 华设设计集团股份有限公司 |
| 21 | 标准编辑 | 吴菲 | 工程师 | 华设设计集团股份有限公司 |
| 22 | 标准编辑 | 侯新超 | 工程师 | 华设设计集团股份有限公司 |