

交 通 运 输 部
国 家 邮 政 局
国 家 发 展 改 革 委
人 力 资 源 社 会 保 障 部
商 务 部
市 场 监 管 总 局
全 国 总 工 会

文件

交邮政发〔2021〕59号

交通运输部 国家邮政局 国家发展改革委 人力资源社会保障部 商务部 市场监管总局 全国总工会关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见

交邮政发〔2021〕59号

各省、自治区、直辖市人民政府：

快递员群体是指从事快递收寄、分拣、运输、投递和查询等服务工作的广大劳动者。近年来，我国快递员群体规模不断扩大，已经成为新产业新业态新模式就业群体的重要组成部分，是畅通经济循环、推动消费升

级、促进创业就业、增进民生福祉、维护社会稳定的重要参与者、实践者和推动者，为我国经济社会发展作出了积极贡献。同时，快递员群体也存在着职业归属感不强、社会保障不足、劳动强度与工资收入不匹配等问题，在改善生产条件、融入城市生活等方面还存在不少困难。为切实保障快递员群体合法权益，促进快递业持续健康发展，经国务院同意，现提出以下意见。

一、总体要求

(一)指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持共同富裕方向，坚持法治化、规范化、市场化工作路径，坚持问题导向、标本兼治，落实企业主责，强化政府责任，凝聚工作合力，切实实现好、维护好、发展好快递员群体的合法权益。

(二)基本原则。

依法保障，注重公平。着力解决好快递员群体最关心、最直接、最现实的合法权益问题，保障在劳动就业、社会保险、医疗卫生、职业培训等方面应享有的法定权利。兼顾效率与公平，统筹处理好促进企业发展和维护快递员合法权益的关系，让快递员群体更广泛地共享改革发展成果。

企业主责，强化治理。落实企业主体责任，调动企业与快递员积极性、主动性，推动双方协商共事、机制共建、效益共创、利益共享。强化政府作用，注重引导、服务与监督并重，督促企业依法依规用工，采取务实举措加强对涉及快递员群体切身利益问题的监督管理。

齐抓共管，综合施策。各部门分工负责、合力推进，地方政府强化管理，维护快递末端稳定运行，发挥协会行业自律功能，动员社会各方积极参与，形成协同共治良好格局。创新制度供给，加强工作衔接，注重统筹推进、部门协同、上下联动，为快递员群体生产与生活提供便利条件和有效保障。

目标导向，循序渐进。既要有针对性地加快解决当前面临的现实问题，又要依靠改革和发展，着力构建从根本上保障快递员群体合法权益的体制机制。各项制度措施要处理好改革、发展、稳定的关系，聚焦重点，精准发力，有序推进。

(三)主要目标。

到“十四五”末，快递员群体合法权益保障的相关制度机制基本健全，快递员群体薪资待遇更趋合理，社保权益得以维护，专业技能有效提高，企业用工更加规范，从业环境更加优化，就业队伍更加稳定，职业的自我认同和社会认同持续增强，快递员群体的获得感、幸福感、安全感持续提升。

二、主要任务

(一)形成合理收益分配机制。制定《快递末端派费核算指引》，督促企业保持合理末端派费水平，保证末端投递基本支出，保障快递员基本劳动所得。引导电商平台和快递企业加强系统对接，满足差异化服务需求，保障用户自主选择权。依法服务和保障快递领域投资行为。加强监督检查，依法查处不正当价格竞争，规范对寄自特定区域的快件实施非正常派费结算等可能损害快递员权益的行为。(国家发展改革委、商务部、市场监管总局、国家邮政局和各地方人民政府按职责分工负责)

(二)保障快递员合理劳动报酬。引导工会组织、快递协会建立行业工资集体协商机制，确定快递员最低劳动报酬标准和年度劳动报酬增长幅度。指导快递协会研究制定《快递员劳动定额标准》。开展快递员工资收入水平监测并定期发布，指导企业科学设定快递员工资水平，引导快递员合理确定工资预期。加强劳动保障监察执法，依法保障快递员按时足额获得工资。推动企业确定合理劳动定额，落实带薪休假制度，保障快递员休息休假权利。(人力资源社会保障部、国家邮政局、全国总工会和各地方人民政府按职责分工负责)

(三)提升快递员社会保险水平。鼓励快递企业直接用工，提高自有员工比例。督促企业依法与快递员签订劳动合同并缴纳社会保险费，依法规范使用劳务派遣。对用工灵活、流动性大的基层快递网点，可统筹按照地区全口径城镇单位就业人员平均工资水平或营业额比例计算缴纳工

伤保险费，优先参加工伤保险。推动企业为快递员购买人身意外保险。探索建立更灵活、更便利的社会保险经办管理服务模式。(人力资源社会保障部、国家邮政局和各地方人民政府按职责分工负责)

(四)优化快递员生产作业环境。督促企业严格执行安全生产相关标准，加大资金投入、配齐劳保用品、升级作业装备、改善工作环境，确保生产作业安全。督促企业加强职业操守、服务规范、安全生产和应急处置等方面教育培训。健全完善对快递末端服务车辆的包容性管理，提供通行停靠便利。引导快递企业和工会组织加大投入，推进基层网点“会、站、家”一体化建设。(国家邮政局、全国总工会和各地方人民政府按职责分工负责)

(五)落实快递企业主体责任。修订《快递市场管理办法》，明确企业总部在网络稳定、快递员权益保障等方面的统一管理责任。结合快递业态发展新趋势新特点，修订《快递服务》国家标准。将落实快递员权益保障情况纳入行业诚信体系建设范畴。指导企业完善考核机制，遏制“以罚代管”，加强对恶意投诉的甄别处置，拓宽快递员困难救济渠道。组织开展快递员权益保障满意度调查并按品牌发布。(交通运输部、国家邮政局和各地方人民政府按职责分工负责)

(六)规范企业加盟和用工管理。末端备案网点损害快递员合法权益的，由该网点的开办企业依法承担责任。快递企业与快递员之间符合建立劳动关系情形的，按照劳动保障法律法规承担相应责任。支持快递协会制

定并推广加盟协议推荐文本，明确依法用工和保障快递员合法权益要求。督促企业制定劳动管理规章制度时听取工会、快递员代表意见，充分履行民主决策程序。(国家邮政局、人力资源社会保障部、全国总工会和各地方人民政府按职责分工负责)

(七)加强网络稳定运行监管。对企业重大经营管理事项开展风险评估，加强部门间信息共享和协同治理。快递服务出现快件积压、网络阻断、员工大量离职等严重异常情况，对该区域直接责任主体依法实施应急整改，发布消费提示，并复核该品牌的区域服务能力。支持企业工会建立劳动关系风险评估和化解机制，有效维护末端网点稳定。(国家邮政局、人力资源社会保障部、市场监管总局、全国总工会和各地方人民政府按职责分工负责)

(八)完善职业发展保障体系。推动职业技能等级认定和技能培训，定期组织开展全国邮政行业职业技能竞赛、全国“互联网+”快递业创新创业大赛。支持在快递企业成立工会组织，依法履行维权和服务职责。做好属地法律援助和心理疏导。推荐先进快递员作为各级“两代表一委员”人选，畅通参政议政渠道。按照国家有关规定开展全国邮政行业先进集体、劳动模范和先进工作者评选表彰活动，增强快递员的职业认同感、荣誉感。(人力资源社会保障部、国家邮政局、全国总工会和各地方人民政府按职责分工负责)

三、保障措施

(九)注重部门协同。交通运输部、国家邮政局、国家发展改革委、人力资源社会保障部、商务部、市场监管总局、全国总工会要加强部际联系，强化协同配合和政策衔接，形成齐抓共管的合力。及时总结推广制度成果，协调解决意见实施中遇到的问题，重大情况及时按程序请示报告。

(各部门按职责分工负责)

(十)落实地方责任。各地要提高政治站位，进一步增强做好快递员群体合法权益保障工作的责任感和紧迫感，制定实施方案，出台配套政策，细化任务措施，加强统筹协调，完善工作机制，抓好工作落实。将邮政快递纳入各级地方社会稳定管理体系，研究将快递员群体纳入当地住房医疗和子女教育等民生保障体系，健全县级邮政监管机制。(各地方人民政府负责)

(十一)强化宣传引导。持续开展关爱快递员“暖蜂行动”，通过报纸、广播电视、互联网、新媒体等传媒手段，创新宣传方式，增强宣传效果，大力宣传快递员群体先进典型以及权益保障工作有效做法，广泛凝聚社会共识，营造良好社会氛围。(各部门按职责分工负责)

2021年6月23日

(此件公开发布)

分工负责)



(此件公开发布)

抄送：各省、自治区、直辖市交通运输、邮政管理、发展改革、人力资源社会保障、商务、市场监管部门、总工会。

交通运输部办公厅

2021年6月25日印发

