长治市交通运输局
长治市邮政管理局
长治发展和改革委员会
长治市人力资源和社会保障局
长治市住房和城乡建设局
长治市商务局
长治市市场监督管理局
长治市总工会
共青团长治市委

文件

长交综运〔2022〕87号

关于做好快递员群体合法权益保障工作的实施方案

各县、区人民政府：

为深入贯彻落实《山西省交通运输厅 山西省邮政管理局 山

西省发展和改革委员会 山西省人力资源社会保障厅 山西省商务厅 山西省市场监督管理局 山西省总工会 共青团山西省委关于做好快递员群体合法权益保障工作的实施方案》(晋交运管发〔2021〕348号)文件精神,切实保障快递员群体合法权益,促进快递业持续健康发展,经过广泛征求意见,制定了我市关于做好快递员群体合法权益保障工作的实施方案,现印发你们,请认真贯彻落实。

长治市交通运输局　　长治市邮政管理局

长治发展和改革委员会　　长治市人力资源和社会保障局

长治市住房和城乡建设局　　长治市商务局

长治市市场监督管理局　　长治市总工会

共青团长治市委

2022年5月9日

（此件主动公开）

关于做好快递员群体合法权益保障工作的实施方案

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，我市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，为我市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，根据《山西省交通运输厅 山西省邮政管理局 山西省发展和改革委员会 山西省人力资源社会保障厅 山西省商务厅 山西省市场监督管理局 山西省总工会 共青团山西省委关于做好快递员群体合法权益保障工作的实施方案》（晋交运管发〔2021〕348号）文件精神，现提出以下贯彻落实意见。

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、六中全会精神，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

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。引导辖区寄递企业参照《快递末端派费核算指引》，结合当地经济发展水平，制定合理的末端派费标准，确保快递员收入水平稳步提升。鼓励电商平台与快递企业加强系统互联和业务联动，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。（市发展改革委、市商务局、市市场监督管理局、市邮政管理局和各县区人民政府按职责分工负责）

（二）保障快递员合理劳动报酬。引导辖区寄递企业、快递协会落实工资集体协商机制。企业应建立劳动报酬合理增长机制，逐步提高劳动报酬水平。开展快递企业民主管理示范点工作，规范快递员权利，通过行业职代会和行业集体协商等制度保障快递员群体薪酬增长幅度，企业应按时足额以货币形式向提供正常劳动的劳动者支付劳动报酬，不得低于当地最低工资标准，不得克扣或无故拖欠。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。（市人力资源和社会保障局、市邮政管理局、市总工会和各县区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，可按照全市上年度全口径城镇单位就业人员平均工资水平计算缴纳工伤保险费，优先参加工伤保险。结合国家对平台灵活就业人员职业伤害保险试点工作，推动企业为快递员购买职业伤害保险及人身意外保险等。探索建立更灵活、更便利的社会保险经办管理服务模式。（市人力资源和社会保障局、市邮政管理局和各县区人民政府按职责分工负责）

（四）优化快递员生产作业环境。督促辖区企业严格落实《全省邮件快件处理场所安全管理规范化提升行动方案》（晋邮管办〔2021〕10号），制定专项资金投入计划，加大人力物力财力保障，通过安全管理规范化行动，集中整治企业作业场地内“四不”突出问题（设施设备不达标、现场管理不到位、员工着装不规范、作业操作不合规），切实做到正式员工、劳务派遣人员、实习生、临时雇佣人员等一线作业人员安全教育全覆盖，切实保障一线作业人员劳动权益，合理安排劳动作业计划，保障员工休息时间。健全完善对快递末端服务车辆的包容性管理，不断推动快递运输及投递车辆便捷通行，提供城市通行和临时停靠作业便利。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。积

极推进工会户外劳动者服务站点和“劳动者港湾”等设施的共建共享，完善做好快递员行业维护服务工作的相关机制。将快递员纳入服务保障范围，努力提升工会服务快递员的能力水平。鼓励各级团组织依托青少年之家、青年志愿者服务站点、爱心驿站、青年人才驿站等平台，为快递员提供手机充电、饮用水、便民医疗箱等便捷服务。大力加强劳动保护和安全生产宣传，加强对快递员群体劳动关系法律法规的宣传力度，强化劳动关系矛盾纠纷排查化解和预警预防工作。（市邮政管理局、市总工会、团市委和各县区人民政府按职责分工负责）

（五）落实快递企业主体责任。结合新修订的《快递市场管理办法》和《快递服务》国家标准的宣贯落实工作，按照国家邮政局快递员权益保障情况纳入诚信体系评价体系工作安排部署，结合长治实际，适时补充提出适用于本地区的信用评价指标。指导企业完善考核机制，遏制“以罚代管”。督促企业加强对处理投诉人员的专业培训，提升相关工作人员甄别处置恶意投诉的能力，避免将恶意投诉问题纳入企业工作考核，拓宽快递员救济渠道。（市邮政管理局和各县区人民政府按职责分工负责）

（六）规范企业加盟和用工管理。督促辖区企业、末端备案网点严格依法依规用工，确保快递员合法权益得到充分保障。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。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。（市邮政管理局、市人力资源和社会保障局、市总工会和各县区人民政府按职责分工负责）

（七）加强网络稳定运行监管。提升行业监管能力，进一步加快全市“绿盾”工程视频巡查监管系统、安检机联网系统等信息系统的接入工作，确保全省主要快递企业分拨中心和重要网点相关数据的规范接入传输，实时监控企业生产作业情况，快速发现快递员作业场所不安全、作业行为不规范等问题，提升企业全员安全管理水平。组织专家对全省主要快递企业重大经营管理事项开展风险评估，细化管理标准，帮助找准企业经营管理风险点，准确识别风险，及早消除隐患，严防事态扩大。加强部门间信息共享和协同治理。密切关注行业舆情，积极研究提升舆情监测技术，提高舆情监测水平，密切关注快递服务不到位、快递员大量离职和末端网点不稳定等舆情热点事件，及时发现舆情苗头并进行预警。加强涉企信息归集，依法可公示的通过公示系统进行公示，将企业置于社会监督之下。督促企业保障服务网络安全畅通，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，督促上级品牌企业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。（市邮政管理局、市人力资源和社会保障局、市市场监督管理局、市总工会和各县区人民政府按职责分工负责）

（八）完善职业发展保障体系。落实职业技能等级认定，推动快递员职业技能培训并按规定给予补贴。积极组织辖区企业推荐表彰优秀快递员，发现并推荐快递员群体中的先进典型；组织辖区企业积极参与全国邮政行业职业技能竞赛和全国“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，推进快递员群体建会入会建家，依法履行维权和服务职责。推进形成地方与行业相结合的快递业工会组织领导体制和工作机制。增强快递员对工会的认同感，用心了解和掌握快递职工所思所需所盼，积极营造推进快递企业依法组建工会和员工入会的良好社会氛围。做好属地法律援助和心理疏导。持续开展快递从业青年服务月活动，增强工作协同，协调快递企业、行业协会提供工作支持、参与活动实施，推动快递企业党组织、群团组织和青年职工积极参与，督促解决从业青年的合理诉求。依托12355青少年服务台及青年之家等阵地，为快递从业青年提供法律维权、心理干预、困难救助、婚恋交友、子女关爱等服务，为快递从业青年提供劳动权益、职场适应、心理健康等方面的客询服务，积极做好心理疏导，加大宣传，提高活动的社会知晓度、从业青年的参与度。邀请快递员代表参与“共青团与人大代表、政协委员面对面”活动，倾听和反映快递从业者诉求。

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。积极组织推荐快递员参加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。（市人力资源和社会保障局、市邮政管理局、市总工会、团市委和各县区人民政府按职责分工负责）

三、保障措施

（一）注重部门协同。市交通运输局、市邮政管理局、市发展改革委、市人力资源和社会保障局、市商务局、市市场监督管理局、市总工会、团市委、市住房和城乡建设局要加强部门联系，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）

（二）落实地方责任。各县区要提高政治站位，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。开展快递行业实际情况调查摸底，对快递员群体年龄分布、户籍类别等相关信息进行统计分析，力争将快递员群体纳入保障性租赁住房范围。积极为快递员群体争取体检、核酸检测、子女入学等相关政策。（市住房和城乡建设局，各县区人民政府负责）

（三）强化宣传引导。深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神，持续推动关心关爱快递员工程，将保障快递员合法权益和维护快递员队伍稳定上升到践行以人民为中心发展思想、实现共同

富裕的高度来认识把握。在实践中积极探索，及时总结，着力拓展“暖蜂行动”活动内容，把尽力解决快递员所急所需所盼作为关爱的落脚点。积极选树先进典型，组织参与各级青年文明号、青年安全生产示范岗、最美快递员、共青团“两红两优”、青年岗位能手、感动交通等各类评选表彰活动，增强快递员的职业认同感和荣誉感。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）

长治市交通运输局办公室　　2022年5月9日印发