

加强寄递物流领域安全管理防范矛盾纠纷的思考

郭玉川

【摘要】：近年来，伴随着电子商务和网购业务的蓬勃兴起，寄递物流行业迅速发展，作为新兴现代服务业的一部分，极大地方便了群众生产生活，促进了地方经济社会发展。但寄递物流行业安全管理不到位，给不法分子从事违法犯罪活动留下了可乘之机，对寄递物流行业的安全管理提出了巨大的挑战。要解决当前寄递物流行业所面临的安全管理问题，必须从改进相关法律法规、加强人才队伍建设、落实三个百分之百制度、完善安全管理体系等方面入手，提高安全管理质量，促进寄递物流行业安全可持续发展。

【关键词】：寄递物流、安全管理、三个百分之百

一、寄递物流的概念

寄递即邮件的寄送和递送，一般指小件货物的流通，也就是现在我们所称的快递。物流属于一个更广泛的概念，广义来说快递属于物流的一个细分市场。物流的概念最早是在美国形成的，起源于20世纪30年代，原意为“实物分配”或“货物配送”，1963年被引入日本，日文意思是“物的流通”，20世

纪 70 年代后，日本的“物流”一词逐渐取代了“物的流通”，中国的“物流”一词也是从日文资料引进来的外来词。中国国家标准《物流术语》的定义中指出物流是物品从供应地到接收地的实体流动过程，根据实际需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、回收、信息处理等基本功能实施有机的结合。

二、寄递物流的历史和发展现状

中国物流发展史源远流长，自殷商时期就有了设置驿站传递官府文书的记载。但古代驿站一般为官家所用，是官府物资运输和传递文书情报的组织。除驿站外，还有两种民间物流组织，它们分别是民信局和镖局。民信局从明朝永乐年间兴起，民信局一般为私人经营，业务包括寄递信件、物品、经办汇兑等，到了清朝，民信局已多达数千家，后来各民信局之间实行联营，构成了一张民间通信网，成为老百姓物品通信的主要方式。镖局主要从事贵重物品的物流运输，需要付的费用也比民信局多很多，镖局需要保障物品的安全并准时送达。镖局既承担一些私人贵重物品运输，同时也承担地方上缴官响的运输。

近代物流则是从鸦片战争以后美英等列强在我国开放口岸设置邮局开始的，后来清政府在北京成立了官方的总邮务局，

民国时期蒋介石政府在南京成立了邮政总局，同时北洋军阀也成立了北京邮政总局，后来国民政府勒令各地民信局一律停业，邮政开始为国家所专营。新中国成立后，设立了邮电部，1986年12月2日《中华人民共和国邮政法》诞生，这是中国第一部邮政法，随后邮电分营，成立了国家邮政局，国家邮政局既对全国邮政业进行管理，又提供邮政服务业务。这种政企不分、“既当裁判员，又当运动员”的经营模式直到2006年底才结束，将邮政局分为中国邮政管理局和中国邮政集团公司。

近年来，随着经济社会的不断发展，人财物的流动也越来越大，信息技术和互联网的发展使电子商务应运而生并得到迅猛发展，网购成为人们日常消费方式，异地交易越来越普遍，寄递物流业必然随之高速发展，逐渐成为国民经济的重要组成部分。大量民营寄递企业崛起，顺丰快递和申通快递率先在我国经济较发达的沿海地区发展起来，后来逐渐形成了“四通一达”（即申通、中通、圆通、汇通、韵达）及顺丰为代表的大型民营企业，占据了我国近八成的市场份额。同时因快递具有手续简便、成本较低、快捷高效、对寄递物品开箱验货环节审核宽松等特点，快递逐渐成为近年来流通领域中人们传递物品的不二之选。根据国家邮政局统计，“十二五”时期，中国快递业得到了空前的发展，快递业务量翻了近3翻，业务收入翻

了近2翻，中国快递行业收入占GDP的比重也提高了1倍，为中国带来就业岗位100万个以上。统计显示，2016年中国快递业务量为313.5亿件，同比增长51.7%，2016年仅双十一当天电商订单量就达6.57亿件，同比增速高达41%；2016年中国快递业务收入为4005亿元，同比增长44.6%，整体增速仍保持在高位。

三、当前寄递物流领域安全管理存在的问题

（一）寄递物流相关法律法规不健全

我国当前与寄递物流有关的法律法规大致可分为四种：一是由国家制定的现行物流法律法规，比如《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》、《禁寄物品指导目录及处理办法》等；二是与其相关的法律法规，如《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》等；三是各级的地方性行政法规，比如《四川省寄递物流安全管理责任追究办法（试行）》等；四是涉及到寄递物流的相关国家标准，主要包括《快递专用电动三轮车技术要求》、《快递营业场所设计要求》等。从当前我国的寄递物流法律法规现状来看，其弥补了过去的“法律空白”，大大提升了法律的效率，对中国的寄递物流发展起到了历史性的作用，但仍然存在着许多的漏洞，使安全管理缺少法律依据。

（1）现行相关法律法规建设滞后

现行法律法规主要是来自传统的经济环境下产生的法律，随着时间的推移，科技的进步，寄递物流行业取得了惊人的发展速度，传统的法律法规明显已经无法满足当今快速发展的寄递物流系统的需求，有些部分规定不够明确，一些与寄递物流相关的新兴事物也缺少与之对应的法律法规，行业准入门槛低，国家相关准入标准缺失，这些都为中国寄递物流市场安全管理带来了不利影响，也不利于中国物流国际化的发展需求。

（2）相关的法律法规体系有待完善

当前，我国与寄递物流相关的绝大部分法律仍分属于不同的法律部分，其法律法规分布在各类的法律渊源中，缺乏自己独立的体系。由于法律法规的分散度大，从而造成对寄递物流的相关行为约束力不够。同时我国现行的寄递物流法律法规层级不够，效力不足，其大部分是由中央的部委、地方政府进行制定的，主要以条例、法规、办法及规定的形式出台，其制约效力与法律的层级相差甚远，在法律纠纷中其一般只作为参照性依据存在，实际效力低下，对主体间的关系调整功效体现较差，制约作用不够明显。

（二）人力资源保障不到位

（1）缺少一支综合性专业监管队伍

目前寄递物流行业的行政执法主体是邮政。邮政执法主要依照法律规定，对侵犯邮政工作正常秩序、扰乱邮政市场的行为给予处罚。同时，在一些省市出台的地方性的管理规定中，赋予了邮政一定的查处权。但邮政执法依据的上述法规，一般只有一些禁止性规定，对违法行为处理并未明确规定邮政部门的处罚权。为此，邮政往往需要联合工商质监、公安、安监等部门综合执法，由于执法主体太多，极易产生相互推卸责任的局面。目前县一级邮政管理局取消，基层监管一般由交通运输部门进行代管，代管部门管理经验缺失，再加之领导不重视，这就导致基层监管严重不到位。同时县一级代管部门只有检查权，并没有执法权，这也为监管的力度大打折扣。总的来说，当前的寄递物流行业缺少一支综合的专业监管队伍，安全管理自然难以落到实处。

(2)寄递物流行业专业人才匮乏

由于寄递物流企业涉及到仓储、运输、批发、商业和外贸等行业，同时由于它的综合性趋势，它必然要求快运快递企业的高级管理人员不仅要有经济学、管理学、统计学、计算机、心理学等基本知识，更要具备较高的综合性素质，这种高级专业化管理人才严重不足。

具体岗位服务人员应该具备适应某一岗位需要的专业性技能。寄递物流企业的寄递全过程是储、运等经济和技术管理活动，中间还伴随着寄递信息管理、合同管理、营销管理、流通加工、设备管理和财务管理以及内部运行管理等业务管理活动。它要求每个岗位的服务人员要对该岗位所从事的经营活动进行全面的了解，形成专业化的岗位人才，但目前我国基层岗位从业人员专业素质还远远未达到这样的要求，基层岗位服务人才严重缺乏。

总的来说，我国寄递物流行业虽取得了空前的发展但仍处在起步阶段，高等教育和职业教育尚未跟上，人才缺乏，素质不高，这在很大程度上造成了寄递物流行业安全漏洞大。

（三）寄递物流三个百分之百制度落实不到位

所谓“三个百分之百”制度，即快递100%先验视后封箱、100%寄递实名制、100%X光机安检三项制度。就目前情况而言“三个百分之百”制度执行严重不到位，为寄递物流行业带来众多安全隐患。

（1）100%先验视后封箱制度执行不到位

当前收寄验视制度未得到高度重视，大部分收寄验视过程都只是走过场，基本上是随便一看就装箱了，更有甚者是看都

没仔细看就封箱了，对于一些寄件人带来的包裹严实的物品只是随手估摸一下，也根本不会拆开，这样怎么能从源头识别安全隐患。

（2）100%寄递实名制度执行不到位

该制度执行不到位主要有两方面原因，一是快递收寄人员不重视，觉得实名登记太麻烦，特别是在外揽件时，收寄人员几乎不对寄件人进行实名登记。二是寄件人不配合，由于当前个人隐私信息泄露太过频繁，许多寄件人不愿进行实名登记，担心隐私泄露，以免对个人生活带来不便的困扰甚至不利。不落实100%实名登记就会给不法分子的恐怖行为带来便利，对安全隐患的排查与追踪也造成极大的困难。

（3）100%X光机安检制度执行不到位

100%X光机安检制度执行不到位主要体现在安检设备不到位，由于一台符合标准的X光安检机花费至少十万元以上，而目前的大部分经营者根本无法承担这笔费用，这也导致了物品不能第一时间进行过机安检。

（四）寄递物流行业安全管理体系不完善

（1）行业自律能力不足

寄递物流行业尚未建立全国性统一的行业组织，行业缺乏自律，这就导致行业进行无序竞争，大打价格战，不重视安全管理和行业长远发展。寄递物流行业属于近几年才快速发展起来的新兴行业，行业内部管理不统一、格局不稳定，行业自律能力严重缺失。

(2) 企业对从业人员管理不规范

目前寄递物流企业安全责任意识较弱，从业人员入职门槛相对较低且流动性大，寄递从业人员素质参差不齐，货物查验不认真、客户信息不真实、货物保管不到位等问题层出不穷，导致一些违禁品、危险品不能及时发现，再加之企业管理差异性较大，这些因素都导致了企业对寄递从业人员的监管不尽规范，企业安全管理水平难以提升。

(3) 监管技术落后

寄递物流行业集信息流、资金流、实物流合一，寄递活动具有量大面广、网点分散、人货分离等特点，安全问题诱发因素多重叠加，现有监管技术落后，缺少立体式信息化管理，安全监管漏洞百出。

四、寄递物流安全管理思路

(一)改进相关法律法规，为寄递物流安全管理提供强大的法

律支持

鉴于对我国当前寄递物流相关法律法规发展情况的分析，必须要采取必要的措施改进我国寄递物流相关法律法规，具体来说，可以从以下几个方面着手：

(1) 建立健全相关法律法规

随着市场经济体制改革的逐渐深入，我国目前与寄递物流相关的法律法规建设严重滞后，为增强与市场的适应性，寄递物流相关法律法规的建立与健全迫在眉睫。从过去的发展历史和我们当今所处的客观环境来看，我国要建立健全寄递物流法律法规，首先就是主体资格的确定，建立寄递物流主体法，做到权责分明；同时要加强行业的行为规范，制定与之对应的行为法，这是行业发展的必然要求，这样才能对寄递物流主体所从事的行为进行有效规范；同时必须要建立明确的行业准入机制，严把准入关，制定与之相对应的法律规范；还有要将国家对寄递物流主体的宏观调控纳入法律轨道，使寄递物流的发展与市场发展相一致；国家、寄递物流主体及劳动者与消费者的合法权益也需要法律来保障。总之，只有法律法规不断完善，寄递物流安全管理的法律依据才能跟上时代的进步，行业才能安全健康的发展。

（2）形成具有较高层次水平的法律法规体系

从法律的构建到实施，都有其极强的针对性，而寄递物流法律法规的构建是为了完善相关法律法规的缺失与不足。我们要将分布在不同法律渊源里的寄递物流相关法律集中起来，将中央部委和地方政府制定的相关条例办法中具有普遍法律意义的条款挖掘出来，制定出结构严谨的具有中国特色的寄递物流基本法，这样就能将寄递物流的管理纳入更加规范的效力层级更高的法律轨道上来，形成具有较高层次水平的法律法规体系。更高层次的法律法规体系提升了其指导地位，对寄递物流行业的安全管理给予更强的支持。

（3）制定地方性法规

虽说地方性法规与全国性法律法规相比法律效力较低，但中国地大物博，地域差别较大，其寄递物流发展也存在着较大的差异，所以必须考虑到当地的具体环境。在全国性的寄递物流法律法规体系下，根据自身的基础与条件，制定出适合当地寄递物流管理的**地方性法规。地方性法规可以给寄递物流的安全管理提供更加具有针对性的管理依据。

（4）制定相关国家标准

寄递物流寄递企业主要是通过发展分公司、下设网点等形式来扩大市场占有率，为了使其规范化，必须制定相关国家标准。对分公司及网点的经营场地、消防设备、办公设备、监控设备，从业人员、运输工具等作出标准化规定，严厉杜绝“一间房、一张桌、一名员工、一辆电动车”的经营模式，提高市场准入门槛，通过标准化经营，将安全风险降到最低。

（二）加强人才队伍建设，为寄递物流安全管理提供人力资源保障

（1）完善监管队伍建设

目前我国的寄递物理监管不够完善，邮政部门监管权力不够全面，不具有完全独立的执法处罚权，需要借助工商、公安、物价、安监等部门综合执法。为了监管力量的统一，我们应该建立一支综合工商、公安、物价、安监等部门权力的综合监管队伍，这样才便于寄递物流行业的统一监管，不至于多头管理，也避免了各个部门之间相互推诿扯皮，推卸责任。综合监管队伍人才，必须具备专业的管理素质，了解寄递物流市场，能够运用专业知识去解决寄递物流监管过程中出现的各种问题。同时专业监管人员要有较高的法律素养，切实做到公正执法，不徇私枉法，不滥用职权，用自己手中的权力服务好寄递物流行

业。监管队伍得到专业化的完善，安全管理自然也就变得更加专业，安全管理才得以落到实处。

（2）加强寄递专业人才的培养

寄递物流行业的快速发展，寄递专业人才不能及时的跟上其发展步伐，这就导致了专业人才的缺失，正所谓专业人干专业事，要想把寄递物流事业规范到安全的标准化道路上来，相关专业人才必不可少。一是加强高级专业化管理人才的培养。这需要我们高校开设寄递物流相关的管理专业，组建专业化的教学团队，吸取国内外的先进管理经验，通过系统化的课程向学生传授寄递物流管理所需的专业知识，从高校培养出更多寄递物流方面的高级专业化管理人才，通过这些高级专业化管理人才，将安全防线在行业上层筑牢。二是加强基层从业人才培养。寄递物流行业需要最多的是基层从业人员，要想解决这一人才难题，职业教育是一条不错的出路，根据寄递物流过程中的仓储、运输、批发、商业和外贸等不同岗位需求，开设与之相应的物流管理专业。同时学校可与寄递物流企业签订定向培养合同，保证毕业学生就业，吸引更多的学生学习相关物流管理专业，从而形成良性的人才培养模式。专业化的人才将寄递物流行业带入专业化的轨道，各个环节得以规范，安全意识渗透到行业各个角落，安全漏洞自然减少，行业安全级别也将大

大提升。

（三）认真落实寄递物流三个百分之百管理制度

（1）严格落实 100%收寄验视制度

加强寄递物品安全管理，防止禁寄物品流入寄递渠道，维护国家的安全和利益，保障人民生命财产安全，保证快捷快递网络安全运行，严格落实 100%收寄验视制度必不可少，100%做到所有物品（除信件外）开箱验视后封箱。营业窗口和业务员在收寄物品时必须进行安全验视，对国家明令禁止的寄递物品、不能确定安全性的可疑物品或拒绝验视的，不予收寄。寄递物流企业接受网络购物、电视购物、邮购或代收货款等经营者委托提供长期、大量、多次快递（货物托运）服务时，要与经营者签订安全保障协议，明确双方收寄验收环节的权利义务关系后将其列为协议客户，该情况可以采取其他方式验视内件。与协议客户签订全保障协议时，必须将托运人对物品安全保障的义务在协议中加以明确，同时建立完善抽检核实制度，时刻提醒委托人核实货物是否属于违禁品。在对待传统客户中涉及化学、生物、研究所等字样的敏感客户时，要对所寄物品进行重点验视并与其签订安全协议书。检查发现寄件人或托运人夹带禁寄禁运物品的，应当及时报告相关主管部门和公安机关。

（2）严格落实 100%实名收寄制度

落实 100%实名收寄制度，是为了，确保来源可追溯、责任能倒查、违法受查究，便于对违法案件进行侦破，同时也对那些意在制造安全隐患的不法分子起到一个威慑作用。对于已有安全保障机制的协议客户，如电商企业、大客户等要全部签署安全协议，要求电商协议客户填写完整准确的寄件人信息，并定期给予抽查核实；对于非协议客户，尤其是在路边、车站、酒店、广场等人员流动公共场所收寄的快件物品要严格实行实名管控，一律要求寄件人提供有效身份证件进行查验并登记后方可收寄，同时要如实填写快递（货物托运）运单，运单内容包括寄件人、收件人的姓名、住址、电话号码，以及物品名称、类别、数量、重量等信息。

“实名制”肯定会涉及到个人隐私问题，为了推进 100%实名收寄制度的落实，就必须对“实名制”作出严格规定。一是要求从事实名登记工作的从业人员必须通过公安审核合格并完成登记注册，同时签订客户隐私保密责任书；二是要摒弃纸质实名登记手段，由公安机关授权开发专门用于实名登记的手机 APP 采集终端，通过该手机 APP 来采集寄件人的身份证信息，然后将这些信息进行加密处理，通过移动网络传输到公安机关后台系统留存，个人用户的信息不会留存在从业人员的手机终端

上，使客户隐私得到保障。

（3）严格落实 100%过机安检制度

当前 100%过机安检制度难以就地实施主要是安检设备的缺失，这就要求必须加快寄递渠道 X 光机安检设备的购置。要完成这一任务可以采取企业自筹为主与财政适当补贴相结合的方式进行配置 X 光机安检设备，必须将 X 光机安检设备普及到县一级（包括比较大的乡镇）的寄递物流企业。对于实在难以单独实现县一级过机安检的，寄递企业可以采取联合安检、集中安检等方式对收寄的快件物品进行安全查验，以保证快件物品在县一级进行 100%过机安检。

在进行过机安检时，要按照源头管控、属地管理、保障安全的要求，推动寄递物流企业全面落实过机安检制度。同时寄递企业要制定安检操作规程，严格落实安检设备定人、定机、定岗、定责制度，保障安检工作制度化、常态化、长效化。在安检过程中，无论快件物品大小，件件过机，存疑复检，如发现禁止寄递物品，要坚决的将其阻断在当地，不得发往下一环节，从源头上防范不法分子利用寄递物流渠道实施违法犯罪。对重点时期、发往重点地区、重大活动所在地的快件要进行重点检查，必要时要进行多次 X 光机安检，仔细查验，决不能让危险品进入寄递渠道，危害公共安全。

（四）完善寄递物流领域安全管理体系

（1）成立行业协会，加强行业自律

为了加强寄递物流行业安全管理，成立寄递物流行业协会势在必行。积极搭建行业自我管理平台，通过行业协会监督寄递物流市场准入机制执行，加强管理，改善行业的整体水平；通过行业协会，及时了解发生在行业内的治安状况和经营者、从业人员现实表现；同时寄递物流企业可以通过行业协会向政府反映诉求，协调各个寄递物流企业的关系，维护会员合法权益。通过行业协会，可以强化行业内部安全监督，规范行业行为，化解安全风险，维护行业发展的安全与稳定。

（2）加强从业人员管理，明确企业安全监管责任

企业是寄递物流安全管理主体责任单位，其法定代表人或实际控制人是安全管理第一责任人，对安全管理全面负责。监管单位要同各寄递物流企业负责人签订安全责任状，明确其安全管理责任，使其做到诚信经营、依法经营，同时必须深入物流寄递企业，开展关于非法寄递禁寄物品危害性法制宣传，引导寄递物流企业合法经营并落实把关监督职责。加强对企业的业务指导，企业要定期对从业人员进行培训，使其熟练掌握相关规章、标准和禁寄物品形状、性能及其辨识要领，提升从业

人员发现和识别禁寄物品的能力。落实从业人员岗前培训，推行持证上岗机制，提高从业人员的素质。同时对寄递网点和从业人员的身份信息进行标准化信息采集，从业人员的姓名、身份证号、联系电话、居住地址等信息进行详细登记，并上传后台形成数据库，实现从业人员管理实名化、系统化。

（3）加强信息化建设，强化行业技术监管

随着电子信息行业的发展，我们已进入到互联网时代，互联网+已渗透到各行各业，为各行各业的管理与发展带来了前所未有的推动力。作为伴随着电子信息业发展才壮大起来的寄递物流行业，信息技术监管显得尤为重要，要充分运用大数据、云计算、物联网等先进信息技术，改进和加强寄递物流安全监管工作。根据安全溯源、作业留痕、责任倒查的需要，健全信息采集标准和共享机制，建立出一套完整的寄递物流电子认证体系，形成一张巨大的安全监管信息网。

（4）加强寄递物流园区建设，促进行业集中监管

建立寄递物流园区，有利于资源的整合和基础设施建设，可以大大的减少行业安全管理成本。同时寄递物流园区可以促进各企业之间的交流学习，提升行业供给能力水平，有利于行业自律与良性竞争。建设寄递物流园区时，要结合寄递物流发

展规划总体要求，并满足本地区产业结构特点和安全管理等方面需求，合理布局，科学引导。规范园区安全管理，严格把好入园企业安全准入关，严格限制安全水平低的项目建设。凡是经营危爆物品、化工原料等危险品的企业在申请入园时，要依法实施建设项目安全审查，严格安全设计管理。促进园区安全监管集中制，建立"责任明确、管理高效、资源共享、保障有力"的园区安全管理工作机制，强化园区内企业集中安全管控，整合管理力量，实施寄递物品集中管理、集中安检，提高安全保障。加强园区安全保障设施建设，提高园区应急救援综合能力，促进园区安全可持续发展。

参考文献：

[1] 物流寄递行业治安管理问题初探（北京警察学院、梁春燕）[EB/OL].(2014-03-31)[2017-06-06].<http://www.doc88.com/p-8899037923247.html>.

[2] 中国邮政业的历史变迁[EB/OL].(2015-11-11)[2017-06-06].<http://www.docin.com/p-1352941529.html>.

[3] 湖南省人民政府办公厅关于加强寄递物流安全管理工作的实施意见[EB/OL]. (2016-12-15)[2017-06-06].http://www.hunan.gov.cn/2015xxgk/fz/zfwj/szfbgtwj/201612/t20161219_3679127.html.

[4] 南宁将施行"史上最严"寄递规定 寄快递需实名登记[E
B/OL].(2015-10-24) [2017-06-06].[http://gx.people.com.cn/
n/2015/1024/c179430-26904839-2.html](http://gx.people.com.cn/n/2015/1024/c179430-26904839-2.html).