

DOI: 10.13955/j.yzyj.2022.02.03.05

跨境电商时代下的中国邮政国际邮件网络运营研究

李佳洋

(中国邮政集团有限公司寄递事业部, 北京 100031)

摘 要: 基于跨境电商时代中国邮政国际邮件网络运营现状, 分析了中国邮政国际邮件网络运营面临的挑战, 提出了中国邮政提升国际邮件运营质量的对策。

关键词: 跨境电商; 国际邮件; 网运调度; 海关; 处理能力

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

1 中国邮政服务跨境电商的发展现状

随着全球科学技术的创新和科技能力的提升, 以大数据、云计算、人工智能为代表的新一代数字技术快速发展, 主要工业国纷纷开始推动网络与实物的智能迭代, 进入万物互连、泛在智能的数字新时代。在数字时代的驱动下, 中国邮政与跨境电商平台共同把握发展机遇, 致力构建面向全球的高质量跨境电商寄递服务网络, 积极参与国际组织关于跨境电子商务世界贸易规则制定, 持续加强与万国邮联、其他国家和地区在业务、运营和多边数据共享等方面的合作。在政策支持、广泛人群参与、产业经济连接和创新技术应用下, 2021 年我国跨境电商进出口持续保持两位数增长。

后疫情时代, 跨境电商平台推动经济发展的韧性逐步展现出来, 中国邮政也在产品设计方面充分考虑了跨境电商的需求。主要产品有传统的中国邮政小包、国际 EMS 等, 随着跨境物流持续发力涌现出多种 e 系列的邮政渠道、商业渠道产品, 通过业务细分来满足市场需求。中国邮政国际 EMS 基于万国邮联公约, 可以寄达全球邮政网络, 拥有广阔的物流渠道。中国邮政小包类产品, 通过邮政

渠道直接发运和清关, 满足跨境客户直发邮件的需求。中国邮政跨境商业专线和 e 速宝, 通过跨境集中运输、目的地商业清关和境外公司渠道派送。

2 中国邮政国际邮件网络运营面临的挑战

2.1 国际网络运能、调度和质量

2.1.1 国际网络运能紧缺

长期以来, 对国际跨境的长途运输而言, 货运的自主运能始终处于缺乏状态。2020 ~ 2021 年, 受新冠肺炎疫情影响, 国际物流运能运力进一步紧张, 国际民航辅仓运能也较 2019 年大幅降低, 使得网络运输从以民航辅仓为主, 逐步转变为更加多样、更具韧性的运输形式。2020 年全球航空货运量为 5 420 万吨, 同比下降 11.58%, 国际邮件出现积压; 同时, 由于国际贸易供应链供需矛盾突出, 导致货运价格高企, 2020 年全球货运收入 1 177 亿美元, 相比 2019 年增加了约 15%。大量邮件进入海运渠道, 海运运力供不应求, 出口集装箱运价指数呈现快速上涨趋势, 经常出现海运集装箱缺箱的问题。新冠肺炎疫情期间, 中欧班列发挥自身优势, 运量大幅上涨, 2020 年全年开行 12 406 列, 同比增长 50%, 是 2016 年开行量的 7.3 倍, 经常

作者简介: 李佳洋 (1986 ~), 女, 内蒙古呼和浩特人, 博士在读, 经济师, 主要从事国际邮政业务发展、运营质量管理研究。

收稿日期: 2021-08-22

本刊网址: yzyj.sjzpc.edu.cn

出现一箱难求的情况。根据预测，各渠道运能紧缺的问题，在今后2~3年仍会持续存在。

2.1.2 国际网络调度难度大

国际邮政网络为了达到迅速、安全、准确运送邮件的目的，会基于基本原则进行设计，如：路程短且安全稳定路线；速度快且经济效益大的运邮工具；与邮件封发、投递频次和时间相衔接的车次、船次、航班等来建立邮路。各省国际邮件收寄量与航空运输能力不平衡是网络调度的主要矛盾之一，除北上广豫外，大部分省直航和包机运能不足，北上广机场地面能力不足。就国内段运输来看，同一省份发运邮件，在不同时间段、不同口岸起运，时限质量会表现出较大差异。电商平台和独立站等大客户无法提供准确发货预测，会导致运能储备与发货量不匹配，特别是直航等优质资源储备不足，会导致互换局、交换站出现积压、滚存。同时，疫情期间航班取消、承运商运输延误、运输安全等问题导致带电等产品无法启运，启运后航空信息回传率比较低，交换站安检退回比例高、重发时间长。国际政治关系变化莫测，境外疫情持续不断，航空公司中转和境外邮政接收环节延误等，进一步增加了网络调度的难度。

2.1.3 国际网络质量不高

中国邮政寄递业务的信息部门以全球邮政电子信息交换模型为基础，在新一代系统中不断完善国内段邮件质量监控的可视化管理。随着信息监控水平的不断提高，越来越多的国际网络相关方，例如邮政运营商、航空公司、地面服务、边境控制部门（如海关和安全检查部门）、国内外行业组织、承运商等的表现可以通过系统进行数字化衡量，从而满足客户的期待和市场的要求。从邮件全程时限和各环节指标统计看，中国邮政产品时限较竞争对手仍有一定差距。国内外主要电商平台，如菜鸟、WISH、亚马逊等，会对全程30天准时率等指标情况进行统计和考核，结果会直接影响平台对邮政产品的选用。

2.2 国际场地现状和问题

2.2.1 国际场地现状

中国邮政现有27个省建有国际互换局和交换站，少数场地因业务量不足和监管要求等因素暂停。近年来为了提高处理能力，中国邮政陆续完成

全国多个互换局场地的改造建设：为中大型互换局增配十余套自动分拣设备，实现国际邮件上机分拣作业；改造或新增百余条查验线，实现邮件自动分流下线功能。互换局虽然分布广，但直封业务量集中度高，仍然不能有效支撑运输管理。

2.2.2 国际场地分布不均衡

目前，中国邮政航空运能主要集中在北京、上海、广州等地，但相对应的机场地面服务能力弱，网络模式仍为多区域集散模式，无全网型枢纽，区域枢纽对运能匹配要求高。口岸数量多，但能力不均衡，存在重复用工，北上广因运能充分承担区域集散职能，同时因各中小互换局自动化处理能力相对较差，其应承担的分拣封发工作也一并交由北上广，造成了重复分拣、封发作业。铁路、海运运作有待优化，产品无法满足客户需求。中国邮政虽然拓展海运、铁路渠道，同时优化场地布局，但目前占比相对较小，尚未形成有竞争力的多渠道产品和优化的处理流程。

2.3 数字化的海关政策

为了便利贸易和缩短通关时间，在世贸组织、万国邮联相关标准支持下，各国海关陆续提出了海关信息电子化的要求，助力提升监管查验能力和缩短通关时间。

2.3.1 万国邮联政策

多边组织和各国政府海关对数据的要求在逐步提高。根据万国邮联法规，2021年1月1日起，对于所有物品类邮件，原邮寄国均需向寄达国邮政传输ITMATT信息，其中寄件人名址、联系方式、内件品名和邮件价值等数据项必须完整。受欧盟增值税改革及欧盟进口海关控制系统上线的影响，根据寄达国海关等部门要求，除万国邮联“7+1”必填信息项外，原邮寄国邮政需采集并传输更多的面单数据项。

2.3.2 欧盟海关

欧盟理事会（27个成员国）于2019年11月通过《第2019/1995号指令》（电子商务增值税指令）确立了新的增值税规则，对《增值税指令》进行了多项修改。从2021年7月1日起，有关跨境企业对消费者（B2C）电子商务活动的增值税规则将发生变化。这些变化的根本原因是跨境在线销售的税收障碍，需要欧盟重启新的增值税计划，解决之前

远程销售商品和低价值商品进口未能充分纳税的问题。税改新政实施后,预计欧盟每年来自海外的税收将会大幅增加。

欧盟海关为确保入境邮件的安全,从2021年3月15日起,通过欧盟进口海关控制系统对入境欧盟的邮件进行安全检查,要求所有进口邮件在启运前实施预清关,并传输 ITMATT 信息。从2021年10月1日起,所有欧盟外的邮政应向欧盟邮政传输 100% 的 ITMATT 信息。法国邮政对于进口邮件 ITMATT 信息各项数据的传输提出了具体要求。西班牙邮政强烈建议合作邮政与其签署数据分享协议,以确保 ITMATT 数据的传输符合欧盟《通用数据保护条例》的规定。

2.3.3 英国海关

2021年1月1日起,英国正式脱离欧盟,取消了15英镑以下低值物品的增值税豁免政策,所有入境英国的物品类 B2C 邮件都需要征收关税和增值税,所有入境英国的物品类邮件均需上传 ITMATT 信息。目前,对于没有提供 ITMATT 信息的邮件,英国邮政正在根据邮政单式上的信息手工录入 ITMATT 数据项,暂没有造成邮件在海关清关环节的长期积压和延误。

2.3.4 美国海关

《反阿片类药物滥用法案》于2018年10月由美国邮政签署,该法案对美国进口邮件要求如下:2021年1月1日起,所有进口邮件的电子预报信息传输率均应达到 100%,且单件信息需与邮袋及总包信息做关联。美国邮政、美国海关和边境保护局及美国国务院制定的政策规定,美国邮政有权拒绝接收或退回没有电子预报信息的邮件。

2.4 主要目的地处理问题

2.4.1 美国

2020~2021年,电子消费品和新冠肺炎疫苗出口影响了美国路向的航空运能和处理效率。邮件由航空公司运抵美国后,暂时放置于机场的空侧区域,由地面服务人员送交给美国邮政处理,双方衔接不畅就会造成时限延误等问题。

2.4.2 日本

通过数据穿透分析发现,疫情期间,日本邮政因运输车辆短缺和提取邮件频次不足导致接收扫描信息速度变慢,处理时限出现明显延长。

2.4.3 韩国

由于首尔国际处理中心处理能力受限,在邮件总包到达韩国后,会将其暂存在空侧,开拆不及时会导致全程时限延长。广州新冠肺炎疫情反弹时,广州-首尔包机航线停航,也会影响邮件处理。

2.4.4 欧洲

欧洲部分国家将不同类型的邮件分到不同邮政场地进行处理。英国脱欧后,邮件处理关系更加多元。疫情期间业务量激增时,中欧班列和包机运输衔接会存在速度减慢的情况。

2.4.5 澳大利亚

中国邮政澳大利亚路向海运渠道的邮件,在市场同类产品中占比高达 90%。疫情期间,海运产品收寄量突增,海运运能受限,同时澳大利亚邮政海运接收能力也出现瓶颈。

2.4.6 加拿大

加拿大多伦多和温哥华处理中心分别处于东西海岸,地理跨度较大,在疫情严重时,多伦多互换局(交换站)关闭,所有邮件集中运输到温哥华,全程时限明显延长。

3 中国邮政国际邮件运营提升对策

3.1 采用多层次、多纬度调度

3.1.1 逐步多措并举恢复国际运能

2020年至2021年初,新冠肺炎疫情持续影响邮政网络的运能、调度和质量。2021年3月起,随着全球邮政运输能力逐步恢复及疫苗的普及,网络运输逐步恢复,中国邮政通过优化运输路径和承运商运能来保障时限质量;在大力发展运输专线的基础上,使用货运专机、铁路、海运等运输方案,继续推进多式联运;在运能不足的情况下,通过中转运来补充运能。海运方面积极与马士基、中外运等船运公司合作;航空方面开展全年运能询价和采购,确保淡旺季平稳切换。持续优化整合不同口岸之间运能,优化组织内部工作流程,将运能采购结果与调度、质量管理人员共享。根据万国邮联运输组的数据显示,2021年邮路每周可以带运 5~6 个铁路集装箱,总重量约为每月 120~170 吨,运输能力持续提升,经转时限不断缩短。

3.1.2 统一国际网运调度管理

通过对业务量的分析,得出各主要省份和路

向业务量占比和质量完成情况，指导调度工作的开展。旺季期间，做好业务量与运能统计分析和预测，对固定业务周期的业务量进行统计，包括收寄、封发的合计业务量、日均量，将各种类型的业务量与运能进行对比；对存在运能不足的路向及时与航空公司沟通。聚焦重点省份集中化管控，统筹各省国际包机线路，统一国际网运调度管理，推动运营管理模式转型升级。增强邮政渠道固有优势，补齐时限质量短板，强化商业渠道弱项。提升国际邮件国内段运营质量，强化国内国际两网衔接。制定国际邮件按照产品发运计划，平台邮件采用包机包板等发运方式。监督各层级组织成员完成本地任务，根据整体结果联动承运商管理进行考核。

3.1.3 建立国际邮件质量监控体系

中国邮政利用万国邮联、国际航空运输协会、铁路合作组织等多边体系建立了电子信息供应链流程和标准，开发新一代系统相关模块，开展国际邮件的质量监控和信息可视化管理。质量标准体系是将万国邮联电子信息点分段统计时长，了解邮件分段和全程时长，可以设定淡旺季不同的天数来统计各类邮件全程时限达成指标，并根据历年业务数据和模型建立时限理论库和现实库。在分析过程中，通过与联合包裹、联邦快递、敦豪三大国际快递和国内优秀快递企业对标，列出主要路向各环节运营质量存在的问题，考虑实行路长制来落实质量抓手，建立质量提升模型。其中，国际运输段重点环节多，原寄国互换局（交换站）、原寄国海关、机场货栈和库区、国际航班、寄达国地面服务、寄达国互换局（交换站）、寄达国海关均需持续优化。

严格落实国际邮件国内段的时限考核要求，提高邮件运行质量。结合现场调研结果，用中国邮政新一代和卡哈拉商业智能信息系统等工具对邮件轨迹数据进行衡量，提高商业敏感度并及时将分析结果转化成业务决策。在运输能力恢复和质量提高的过程中，将散件和集装化邮件流程、运载交通工具等信息节点进行穿透可视性分析，聚焦主要问题，做好延误和不可衡量邮件的分析工作，加强部门内部配合及与邮政省分公司的互动协调工作，将质量提升目标和任务层层传导、层层落实。持续与主要承运商就邮件和包机信息质量问题进行沟通，

不断提高运输和信息质量。

3.2 加强国际枢纽规划和场地优化

3.2.1 分类规划国际枢纽

以《国家综合立体交通网规划》等政策为依据，对现有国际口岸按枢纽互换局（交换站）、省际互换局（交换站）和边境互换局（交换站）进行分类。分类主要依据业务流量流向、规模量级、辐射范围、地理区位和运输保障能力等因素，建设北京、上海、广州等为代表的枢纽互换局（交换站），哈尔滨、大连、沈阳为代表的省际互换局（交换站），霍尔果斯、凭祥为代表的边境互换局（交换站）。

建设区域集群协同处理：京津冀联动华北、东北、西北，形成以北京、天津为枢纽互换局的优势互补、定位清晰的集群。长三角功能定位是全网自主可控的航空干线集散中心、国内国际航空网衔接节点、邮航国际专线核心基地，辐射华东区域。上海功能定位是区域型出口航空和海运运力集结中心，辐射华东、华中、西南区域。大湾区功能定位为区域型出口航空和海运运力集结中心。华中区以郑州为枢纽互换局，搭建规模包机专线，可承担本区域和其他区域经济类邮件的包机运输。成渝经济圈将重庆打造为全网型铁路枢纽互换局和全网铁路出口运力集结中心。义乌、苏州等地利用中欧班列发运本地邮件。

3.2.2 优化国际处理场地

省际互换局（交换站）承担本地邮件分拣封发职能，在充分利用本地运能发运的前提下，采取互封封发、快速直封两种方式封发至枢纽互换局（交换站），通过建立作业标准及信息系统管控，实现省际互换局与枢纽互换局的有效联动。强化作业优势，出口快速直封模式有利于降低集散枢纽的分拣压力、提高处理效率，同时可有效减少安检退回邮件总包的省际盘驳时间和成本。

3.3 全面研究解读海关政策

电商平台的发展引起监管环境的剧烈变化，监管政策也随之快速改变。中国邮政通过与万国邮联、卡哈拉邮政组织和亚太邮联等多边体系了解并分析海关改革的最新资讯，与各国不断加强联系，全面解读和研究海关政策并将相关信息整合，系统性提出中国邮政应对方案。

3.3.1 建立中国邮政电子报关系统

为提高清关效率,2017年,中国邮政与中国海关合作,优化邮关手工作业流程,统一口岸查验模式,建立了一套跨地区、跨层级、跨系统的电子预报关系统。通过收集收寄系统、客户订单系统和零散订单的面单信息,中国邮政实现了向海关传输所有产品面单预告信息(ITMATT信息)的功能,并持续扩大传输国家范围,同时依据《数据安全法》与部分国家签署数据分享协议。中国邮政在邮关电子化互动的过程中,积累了通关和安全检测方法,能够预先判断内件是否含有违禁、危险、侵犯知识产权的物品,同时可以为申报质量高、信用好的客户提供“绿色通道”和资费优惠。

3.3.2 欧盟一站式机制

欧盟将一站式机制适用范围从欧盟国家扩大到非欧盟国家,只需在一个欧盟国家注册增值税账号,就可以一次性申报缴纳在所有欧盟成员国发生的税款并便捷通关,覆盖欧盟27个国家路向。该系统已开放,B2C卖家在内的客户可以进行注册。

中国邮政根据万国邮联和欧盟要求进行相关准备工作,对窗口客户和协议大客户交寄的所有物品型邮件确保在收寄端采集详情单上名址和申报信息,以及卖家提供的增值税识别账号、海关HS编码等。中国邮政向寄达国邮政传输完整准确的ITMATT信息,可以避免邮件在寄达国处理延误、被二次收税和征收手续费等情况。

3.4 提升主要目的地处理能力

针对重点路线进行逐条梳理,设定初步数据指标并考察完成情况。建立与指定目的地长效沟通的机制,双方共同努力提高运营质量。

3.4.1 美国

通过数据穿透分析,可以了解各路航班运行情况和质量指标,分析运输价格与质量的关系。考虑将部分质量差的路向改交直航航班,或者将部分邮件归集到包机上进行集装化运输。

3.4.2 日本

上海、义乌到日本东京、大阪有固定的邮航航班,在提升上海本地、长三角、珠三角到日本时限的基础上,有效稳定全国主要城市发往日本邮件的时限品质,同时为优化境外处理流程,持续跟进日本处理情况并保持双方沟通。

3.4.3 韩国

韩国路向特色业务之一是中韩海运业务,除此之外,还可以将郑州/西安-首尔邮航航线作为有力补充。中国邮政与韩国邮政持续协商,在首尔增加处理场地面积和能力,优化运营方案,提高处理能力。

3.4.4 欧洲

通过持续了解质量指标情况,优化邮政多边和双边体系下的邮件路由和操作方法,持续关注增值税改革后可能出现的问题并作出相应调整。

3.4.5 澳大利亚

密切关注澳大利亚邮政对海运邮件处理可能出现的延误情况,及时将信息传递给收寄端进行调整,确保运营模式流畅、顺利。

3.4.6 加拿大

定期与加拿大邮政召开电视电话会,了解当地操作情况并及时与相关方更新信息,对加拿大路向集中疏运业务量做好预报工作。

3.5 成立学习型组织

针对国际业务专业化水平高、亟需组织学习的情况,中国邮政使用中邮网院在线渠道,对网络运营人员工作逻辑存在的盲区,开展国际邮件业务和运营数据分析培训,帮助全国业务人员提升专业技能,储备人才力量。培训内容包括但不限于数据质量与考核、时限指标统计逻辑、指标查询系统的使用和年度绩效考核等。通过调查问卷等方式了解学员的学习成果并及时对学员提出的经营、质量、调度和信息等问题进行解答。

参 考 文 献

- [1] 黄健威,江雅静.论跨境电商航空物流服务能力构建[J].空运商务,2021(6)
- [2] 冯俏彬.新经济背景下我国邮政快递业发展战略研究[J].扬州大学学报(人文社会科学版),2019(4)
- [3] 权诗琦,张巍.中国与国际铁路运输政府间组织合作的思考[J].铁路运输与经济创新管理,2017(9)
- [4] 黄晖.马士基与中国邮政签署战略合作协议[EB/OL].<http://www.zgsyb.com/news.html?aid=595638>,2021-06-30
- [5] 卫莉.跨境电商的物流方式比较分析[J].科教导刊,2018(10)