

# 国家邮政局文件

国邮发〔2026〕8号

## 国家邮政局

### 关于“人工智能+邮政快递”的实施意见

各省、自治区、直辖市邮政管理局，国家局直属各单位、机关各司室，中国快递协会，中国邮政集团有限公司、各主要快递企业：

为深入贯彻党中央、国务院关于发展人工智能和加强邮政工作的决策部署，全面落实《国务院关于深入实施“人工智能+”行动的意见》和《“人工智能+交通运输”的实施意见》总体要求，加快推动人工智能在邮政业规模化创新应用，现提出如下意见。

#### 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚持以人民为中心的发展思

想，坚持创新引领，坚持应用牵引，大力发展智慧邮政，促进人工智能广泛应用、全面赋能，推动新质生产力发展，加快建设交通强国邮政篇。

到 2027 年，基本构建物联、数联、智联的寄递网络技术底座和可感可视可控的基础设施体系，普及应用一批具有行业特色的新一代智能终端和智能体，人工智能成为引领邮政业创新发展的重要动力。到 2030 年，新一代智能终端、智能体在行业全面普及应用，人工智能与邮政业广泛深度融合，绿色、安全、高效的智慧寄递物流体系全面推进，引领邮政业高质量发展和高水平安全迈上新台阶。

## **二、重点任务**

### **（一）加大关键技术攻关**

支持开展智能安检技术研发，实现高通量多模态安检。支持开展空地协同、全天候、抗干扰智能配送关键技术研究。支持开展复杂动态场景下海量视频数据的感知获取与准确识别技术研究。突破实时精准定位与导航、冗余地址数据处理、空间地图构建等寄递地址编码技术。面向客户服务、生产运营、安全管理等应用场景，打造行业大模型。支持开展实物互联网相关研究和试点。聚焦邮政快递领域应用场景，开展具身智能技术攻关。支持开展低空寄递网络协同联动关键技术研发测试。

### **（二）加快创新场景赋能**

**智能客服。**提升智能客服用户体验，基本实现智能客服全覆盖。完善智能下单、智能回访、客户咨询与投诉、跟踪查询等功

能，提供多场景、一站式的智能解决方案。鼓励企业研发大语言模型，深化智能关务、地址翻译、地址解析等应用。进一步丰富词汇库，增强方言、少数民族语言识别能力，提高申诉、投诉、舆情监测智能化水平。

**智能运行。**建设数字化处理场所和智能园区，科学预测处理量，优化匹配资源，增强对人员、物品、车辆、设备的智能化管控。推动分拣设备智能化升级，提升自动识别能力，提高供件分拣效率。鼓励企业建设深度感知智能仓储系统，推广自动化立体库、具身智能机器人、堆垛机、智能叉车、机械臂、自动导引车、无人托盘、输送系统等智能化设备，提升仓储智能化管理水平。研发应用可重复使用、循环利用的包装产品，鼓励建立可循环包装共享平台。应用智能装箱技术，采用最优包装方案，减少包材用量。采用智能包装设备，自动完成折箱、装箱、封箱等工序，提高包装效率。

**智能运输。**利用人工智能算法、数字化仿真等技术优化邮件快件运输路径，提高运输效率，降低运输成本，减少碳排放。推进智能辅助驾驶技术在干线运输中的示范应用。推广智能调度系统，实现阻塞和恶劣天气等事件超前预判、实时预警、精准疏导、及时处置。推广应用智能装载算法，自动生成配载方案，实现运输资源智能动态排布和利用最大化。推进装卸设备智能化，提升作业效率，降低人员劳动强度。强化北斗导航系统应用，推进邮政快递干线车辆实现北斗终端全覆盖。

**智能收派。**因地制宜研究推进智能配送进社区、进校园、进

乡村。统筹发展和安全，推动无人车配送规模化应用。因地制宜推动使用无人机开展寄递业务，促进邮政快递低空经济发展。加强智能收投终端建设，探索智能信包箱（智能快件箱）、无人网点等收投终端设施与无人机、无人车协同衔接，提高收派智能化水平。

**智能安全。**加大智能安检系统推广应用力度，提高智能安检设备占比。迭代升级智能安检算法，综合运用人员、物品、地点等关键要素，进一步提高安检智能化水平。优化智能视频监控技术，丰富算法种类，提升识别准确率。构建行业安全风险评估与预警模型，打造智慧邮政安全管控体系。

**智能管理。**支持企业深化人工智能、大数据等技术应用，构建覆盖收寄、分拣、运输、派送、管理与决策等全链条的智慧寄递物流体系，提高全业务流程智能化监管水平。鼓励通过数字化建模、仿真和试验验证，优化网络布局、仓储选址、库存规划和业务流程等。利用大模型，实现对处理场所、网点、设备、人员等全方位智能管理。运用人工智能技术，强化行业运行趋势判断和监测预警。充分运用非现场、物联感知、掌上移动等监管手段，大力推进智能监管、远程监管，弥补监管能力不足，提升监管效能。

### **（三）加强核心要素供给**

**推动高质量数据集建设。**鼓励企业开展寄递全要素全链条数据汇集、清洗、治理与安全保护，提升数据质量。加强产业链上下游数据交换标准制定与实施，推动“邮快”“快快”以及寄递

企业与海关、交通运输、电商平台、制造企业等之间的数据依法有序流转与共享，打通数据孤岛，夯实行业人工智能数据底盘。发掘数据价值，加强数据开发利用，强化行业基础数据公共服务，支持公共数据和企业数据融合创新应用。

**统筹算力算法供给。**支持合作共建共享算力基础设施，提升行业人工智能算力支撑能力。支持产学研用融合创新，面向智能客服、智能运行、智能运输、智能收派、智能安全、智能管理行业应用场景，提供安全可靠、运行高效的算法支撑。

#### **（四）优化产业发展生态**

**强化科研体系构建。**培育国家级科技创新平台基地，认定若干国家邮政局技术研发中心，支持产业链上下游加强供需对接，开展高水平产学研用交流合作，集智开展人工智能技术和产品研发，构建形成行业创新开放生态体系。鼓励申报国家人工智能应用中试基地，搭建行业应用共性平台，支持邮政快递企业和人工智能企业共建平台、共研技术、共探应用、共享成果。

**推进标准规范建设。**加强标准化顶层设计，建立健全行业人工智能应用标准体系。推动科技创新与标准研制协同发展，加强智能设施与车辆、低空寄递等重点标准研制。深度参与标准国际化工作，推动人工智能相关标准转化为国际标准。支持企业围绕人工智能新技术、新产品、新模式、新业态等制定企业标准并参与团体标准研制。

**加大人才队伍培育。**实施邮政行业英才计划，加快培养邮政快递领域科技英才和技术能手。鼓励邮政类高校深化人工智能学

科建设，大力培养输送邮政快递领域人工智能专业人才。支持高等院校、科研院所与企业间联合开展“人工智能+邮政快递”复合型人才培养，鼓励企业加大人工智能高端人才培养引进力度，在人才工作生活待遇方面予以激励保障。

### 三、保障措施

坚持把党的领导贯彻到“人工智能+邮政快递”发展全过程，协调推动政策法规、科技创新、标准实施等相关工作。坚持示范引领，通过人工智能交通强国邮政专项试点、人工智能+交通运输“十百千”创新行动等，广泛布局技术试点和应用示范。支持企业创建人工智能应用示范工程和应用基地，支持地方政府打造“人工智能+邮政快递”产业园区。持续更新和发布人工智能应用典型案例，鼓励市场主体开放人工智能应用场景。坚持统筹高质量发展和高水平安全，加强人工智能网络安全、数据安全、关键算法、就业促进等风险防范应对，引导行业人工智能健康发展。



(此件主动公开)