

北京第二家智慧邮局投用：

智能解锁寄递新模式 消费场景布满便民巧思

“操作简单，取件全程特别顺畅。”一位在智慧邮局完成取件的上班族笑着说。近期，位于北京市西城区宣武门西大街131号的EMS小邮局正式投入运营，这是北京邮政在商务楼宇布局的第二家智慧邮局。不同于传统邮局的服务模式，该邮局整合了24小时无人值守、智能机器人配送、多元消费服务等功能，精准适配上班族的日常需求。从基础寄递服务到综合生活配套，北京邮政以数智化技术为支撑，将这座小邮局打造成嵌入商务楼宇的便民服务生态，持续优化城市人群的生活服务体验。

□ 本报记者 王紫茜

智能设备赋能 寄取件高效又安全

走进这座小邮局，只见光源货架、智能出库仪、自助寄件一体机等设备有序排布，环境简洁规整。用户取件时，在门口触摸屏一体机输入取件码，或通过人脸识别完成验证后，对应包裹的格口便会自动亮灯，无需在一堆包裹里翻找。“我们采用语音提示与货架格口多色光源指引的方式，方便用户快速定位包裹，同时区分多人次多件包裹，避免错拿误拿。”1月19日，北京邮政智慧邮局项目负责人任晓杰在接受记者采访时表示，若出现误拿情况，系统会即时发出语音提醒，对应格口同步亮红灯警示。

找到包裹后，用户在智能出库仪完成最终核验，扫描包裹条形码即可迅速读取信息，同步完成取件人的人脸识别与影像记录，实现“秒级”出库与安全溯源。记者在现场观察发现，部分用户从进入邮局到完成取件离开，全程仅需数十秒。这种高效、安全的无人化服务模式，大幅节省了用户的时间。



1月21日，工业和信息化部副部长张云明在国新办新闻发布会上介绍，2025年国内人形机器人整机企业数量超140家，发布人形机器人产品超330款。

张云明表示，下一步将持续推动人形机器人技术创新和迭代升级，以人形机器人为小切口带动具身智能大产业发展。

2025年国内整机企业超140家

2025年，国内整机企业数量超140家，发布人形机器人产品超330款。业界普遍认为，2025年是人形机器人量产元年，产业蓄势待发、前景广阔。

张云明指出，工信部支持北京、上海建设具身智能与人形机器人创新中心，研发“青龙”“天工”开源公版机及“开物”操作系统，推动基础软硬件突破。同时，深入挖掘人形机器人服务民生、上岗作业等高价值场景，推动新技术新产品规模化发展。成立工业和信息化部人形机器人与具身智能标准化技术委员会，70余家头部企业、科研院所积极参与。在具身智能领域，支持建

值得注意的是，对于上班族急需的邮件，智慧邮局还配备了智能配送机器人。该机器人依托导航系统可自主规划路线、乘坐电梯，精准将包裹送达用户工位，实现“门到门”服务。

此外，自助寄件一体机可满足全天候寄件需求，下单、称重、支付、打单一步到位，有效解决了上班族寄件“赶节点、赶时间”的难题。任晓杰透露，目前该智慧邮局日均寄件约50件、取件约150件，用户使用率达68%，服务效率较传统人工驿站提升一倍。

多元服务融合 解锁便民消费新模式

在实现高效寄取件服务的基础上，智慧邮局打破“仅办寄递”的单一属性，深度融入多元消费与便民服务，让用户在寄取件后就能感受一站式生活体验。

针对上班族网购退换货需求，智慧邮局增设了更衣室和物料间，“用户收到衣物等商品后，可当场试穿，若不合适，无需往返奔波，直接在自助寄件一体机上办理退换货寄递。”邮局工作人员董女士表示，物料间免费为用户提供快递袋、包装盒、剪刀、胶带等耗材，全方位保障寄递需求，让退换货流程更加便捷。

为提升用户体验，智慧邮局还开辟了休闲区。区域内的文创产品自助售卖机上，摆满了小邮盲盒、笔记本、钥匙扣、桌架等产品，设计兼具精致感与纪念意义。同时，休闲

区搭载了“极速鲜”线上商城展示屏，用户扫码即可选购生鲜产品，订单生成后将由邮政冷链物流配送。“邮政冷链在北京六环内可实现当日达，时效标准为‘上午寄，下午达’或‘下午寄，当晚达’。”任晓杰介绍，冷链服务使用环保保温箱、冰袋、冰板等专业包装，提供冷藏、冷冻、控温等多温层保障，并配备冷链专车与航空运输资源，部分环节可实现全程温控。“布局这些消费品类，是基于用户对品质、时效、产地直连的需求规划设计，旨在从激烈的市场竞争中找到突破口。”

锚定核心优势 场景化布局与生态化升级并行

业内人士认为，相较于其他快递企业的智慧驿站，智慧邮局的竞争力主要体现在四个方面：一是定位、属性独特，作为国家公共服务基础设施的延伸，兼具社会服务与商业服务双重属性。二是服务体系完善，依托邮政金融、邮务、渠道、寄递四大传统业务，探索社区团购、农产品展销等服务，形成全方位、多层次的服务体系。三是技术应用精准，聚焦无人化服务方向，并侧重利用二维码、智能门禁等技术优化流程，提升运营效率与用户体验。四是资源雄厚，依托全国5.4万余个邮政支局所组成的庞大网络，可灵活嵌入社区、高校、商场、写字楼、景区、医院等多元场景，实现服务的广覆盖与深渗透。

基于上述优势，智慧邮局在场景布局上有着清晰的战略考量。“优先选择高校、医院等可建立行政或信任壁垒的场景，避免纯流量场景的成本消耗；注重与核心业务协同，如高校网点推广校园电商，农村站点兼顾金融与农产品收储；布局能产生高质量、结构化数据的场景，为运营优化和产品开发提供支撑。”任晓杰

表示，针对不同场景的落地，智慧邮局的差异化调整逻辑是实现从“标准化”向“定制化解决方案”的转变：高校场景叠加校园特色服务，采用“固定站点+流动服务+无人配送”模式，满足师生多元化需求；医院场景聚焦医疗物品专业寄递，接入政务服务并严守隐私规范，保障医疗服务安全高效；社区场景融合便民服务，重点关注“一老一小”群体，在高峰期适当延长服务时间，提升社区居民获得感。

作为中国邮政数字化转型的关键抓手，智慧邮局的落地运营并非简单的网点升级，而是通过前端场景的数字化改造，反向驱动后端核心业务的数字化变革。在行业专家看来，智慧邮局可通过整合寄取件、零售、便民服务等数据，将模糊的线下用户行为转化为可分析、可利用的数字化资产，为普惠金融、精准营销、农产品上行提供数据支撑；可从“被动等客”转向“主动构建社区服务入口”，推动业务从单一寄递向综合解决方案升级。

展望未来，智慧邮局的迭代升级将不再局限于网点自身的硬件或功能提升，而是聚焦核心枢纽作用，激活邮政的实体网络与数据资源，构建开放、智能、与社会民生深度互联的服务生态。任晓杰认为：“未来可以根据用户画像提供个性化服务，引入AI预测模型优化库存管理，实现从‘有数据’到‘用数据’的价值转化；接入第三方支付、医疗、教育服务，深化与生鲜电商的联动；打通内部业务壁垒，强化智慧邮局和寄递、金融、电商网络的数据与业务闭环；将医院、校园、社区等已验证的成功场景方案产品化、规模化，并结合不同区域特点适配推广，让智慧便民服务遍地开花。”

我国人形机器人产业发展迅猛 140家整机企业领跑全球

设国家人工智能应用中试基地，打造人形机器人与具身智能“研发—设计—测试—制造—应用”一体化创新先发地。

“2025年，国内人形机器人产品百花齐放，机器人企业表现出强大的创新力和营销力，进入大众视野的人形机器人型号越来越多，关注度也越来越高。”工信部信息通信经济专家委员会委员盘和林告诉记者。

市场研究机构Omdia发布的《通用具身机器人市场雷达报告》显示，2025年，全球人形机器人市场出货量排名前六的品牌均来自中国，依次为智元机器人、宇树科技、优必选、乐聚机器人、众擎机器人、傅利叶。

Omdia数据显示，2025年，全球人形机器人市场全年总出货量达1.3万台。其中，智元机器人占据全球人形机器人市场39%的份额，出货量与市场份额均位居全球第一；宇树科技紧随其后，二者

合计占据71%的市场份额。优必选则以约7%的市场份额位居第三。

企查查数据显示，截至目前，国内现存人形机器人相关专利达2000余项。2021年以来，我国累计申请人形机器人相关专利1620项。2025年，我国人形机器人相关专利累计申请量达800项，同比增长30.7%，创近五年新高。

具身智能（即通过物理身体与环境交互的智能系统）企业工匠科技相关负责人告诉记者，2025年是国内人形机器人从“技术验证”走向“民生场景落地”的关键一年，尤其在政策与市场的双重驱动下，呈现出三个鲜明特征：一是政策锚定民生赛道，人形机器人的发展方向已从工业场景转向民生刚需领域，政策明确支持具身智能机器人在居家养老、社区照护、教育伴学、托养服务等场景的应用；二是技术突破支撑场景落地，具身智能技术的

感知—认知—决策—行动闭环能力显著提升，人形机器人已从实验室走向真实民生场景；三是民生场景成为落地主力，行业不再盲目追求“通用人形机器人”，而是聚焦民生刚需场景的“专用具身智能”。

2026年将成为商业化关键年

随着技术迭代加速，2026年人形机器人产业将迎来商业化关键期。

开源证券分析，2025年人形机器人产业完成从“0—1”到“1—10”的跨越，核心驱动力在于“技术收敛”；展望2026年，行业将突破“1—10”的关键拐点，向“10—100”规模化迈进，核心主题切换为“量产落地与商业化提速”。

TrendForce集邦咨询表示，2026年将是人形机器人迈向商业化的关键年，全球出货量有望突破5万台，年增速逾700%。浙江人形机器人创新中心

首席科学家熊蓉预计，2026年，我国人形机器人产量规模将在10万至20万台级。

工匠科技相关负责人表示，2026年民生服务类人形机器人将实现从试点验证到规模化复制的跨越。“我们认为行业将呈现三大趋势：一是政策持续加码，场景标准逐步明确。政策将进一步细化民生场景的落地规范，例如教育机器人的教学准入标准、养老机器人的照护服务规范等。二是MaaS（模型即服务）转型将成为行业主流。三是民生场景规模化落地，生态协同深化。教育、养老等民生场景将从单点试点走向区域复制。”该负责人表示。

“2026年国内人形机器人机遇和挑战并存。在2026年‘AI+’行动下，政策将给予人形机器人企业更多的扶

持，投资热情更高，堆积在人形机器人产业的资源越来越多。与此同时，人形机器人将进入‘赛马阶段’，大量同质化人形机器人企业可能面临淘汰，那些具有头部规模和技术优势的人形机器人企业将在一众企业中脱颖而出。”盘和林认为。

张云明表示，下一步，工业和信息化部将持续推动人形机器人技术创新和迭代升级，以人形机器人为小切口带动具身智能大产业发展。着力“攻技术”，持续组织揭榜挂帅等任务，布局国家科技重大项目，提升大模型、一体化关节、算力芯片等技术水平。持续“保安全”，加强人形机器人产品质量、网络和数据安全方面的检验检测，开展相关科技伦理的研究与管理服务，以高水平安全保障高质量发展。加速“壮生态”，加大国家人工智能产业投资基金对人形机器人的支持力度，建设人形机器人开源社区，发布人形机器人与具身智能综合标准化体系建设指南，促进创新成果全球共享。（中国商报网）

从「寄递点」到「便民圈」

智慧邮局构建民生服务新范式

声音

“您好，可以让我先过去吗？我正在执行任务中，感谢您的配合。”笔者跟随智能配送机器人一路前行，只见它平稳驶入电梯，抵达指定楼层后又精准停靠至写字楼工位前，将包裹稳稳送达用户手中。这一幕高效便捷的配送场景，正是智慧邮局日常服务体系中的一个切面。这个集智能配送、自助服务、民生零售等功能于一体的智慧邮局，不仅破解了老百姓取件不便、办事繁琐的难题，更以“技术赋能+生态整合”的路径，为传统公共服务智能化转型提供了鲜活样本，诠释了邮政行业以科技之力服务民生的责任与担当。

智慧邮局的兴起，有着明确的政策指引与时代背景。2025年8月，国务院发布的《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》提出，加快服务业从数字赋能的互联网服务向智能驱动的新型服务方式演进，拓展经营范围，推动现代服务业向智向新发展。探索无人服务与人工服务相结合的新模式。在软件、信息、金融、商务、法律、交通、物流、商贸等领域，推动新一代智能终端、智能体等广泛应用。这一政策导向，为邮政系统的数字化转型提供了清晰方向，也为智慧邮局的落地奠定了制度基础。

在政策引领下，智慧邮局直击服务痛点，实现了服务供给与民生需求的高效适配。长期以来，上班族因邮局营业时间与上班时段高度重叠，存在“取件难”的问题。智慧邮局以技术破局，24小时无人值守模式覆盖了上班族等群体的错峰需求，亮灯指引、误取警示、出库核验等功能，将取件流程压缩至秒级。这种效率提升并非以牺牲“温度”为代价，而是通过技术赋能让服务更精准、更可控，真正做到了“按需供给”。

值得关注的是，智慧邮局突破了单一寄递功能的局限，构建了“开放协同”的服务生态，为城市公共服务整合提供了可落地的实践路径。与传统快递驿站不同，智慧邮局打造了一个兼容并蓄的综合便民平台：它既能承接邮政与社会快递包裹，解决多头配送、资源分散的难题，又延伸出文创选购、生鲜下单、衣物退换等多元服务，实现“寄递+便民”的场景融合。作为连接生产与消费的关键纽带，邮政的数字化转型不止于自身业务升级，更通过开放平台整合社会资源，让有限空间释放更大服务价值。这种模式既降低了社会物流综合成本，又让公共服务更贴近民生关切。

当然，智慧邮局的价值还在于其可复制、可推广的示范意义。从北京金融街、宣武门的办公楼宇，到贵州遵义遵义二附院，智慧邮局的布局跨越地域与场景，将数智化服务从都市核心区延伸至医疗场景等民生一线，让数智化成果惠及更多群体。

在技术快速迭代的今天，智慧邮局的实践说明，服务业数字化转型的关键，并非技术的炫技，而是对用户需求的深度回应、对服务本质的回归。它没有追求过度复杂的功能堆砌，而是聚焦“高效、安全、便捷”的核心需求，用技术解决实际问题；不局限于自身业务边界，而是不断整合资源，拓展公共服务的价值维度。从传统邮局到智慧驿站，改变的是服务形式，不变的是邮政服务民生的初心。

未来，随着人工智能、大数据等技术的进一步渗透，智慧邮局或将衍生出更多便民场景，成为城市服务的“多功能驿站”。而其背后“以技术为支撑、以用户为中心、以生态为导向”的转型逻辑，也可为更多传统公共服务行业提供借鉴。当智慧服务从“尝鲜”变为常态，当“寄递点”全面升级为“便民圈”，人们生活的便利度与幸福感也将随之提升，这正是智慧邮局带给我们的深层启示与价值所在。

（王紫茜）