

# 盐城市快递市场管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为了加强快递市场管理，保障快递安全，保护用户合法权益，促进快递业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》、《快递暂行条例》、《江苏省邮政条例》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 在本市行政区域内从事快递服务、保障、安全监督和管理等活动，适用本办法。

**第三条** 县级以上地方人民政府应当制定、完善本地区快递物流业发展的政策规划，提升基础配套设施，营造良好政策环境，强化电商物流末端服务能力，推进电子商务与快递物流协同发展，促进经济增长方式转变。

**第四条** 市邮政管理部门负责本市行政区域内快递市场的监督管理工作，市邮政管理部门设置派出机构的县（市、区），由派出机构按照职责负责本区域内的相关监督管理工作；未设置派出机构的县（市、区），市邮政管理部门可以委托县级交通运输部门负责相关监督管理工作。

县级以上地方人民政府有关部门按照各自职责协助做好本行政区域内快递市场的监督管理工作。

**第五条** 快递行业协会应当依照法律、行政法规及其章程规定，制定快递行业规范，加强行业自律，为经营快递业务的企业提供信息、培训等服务，促进快递行业的健康发展。

**第六条** 经营快递业务的企业应当加强快递服务质量管理，完善安全保障措施，为用户提供迅速、准确、安全、方便的快递服务。

经营快递业务的企业应当切实履行本企业的安全生产主体责任，并接受邮政管理部门的安全监督、检查及日常管理工作。

**第七条** 鼓励邮政管理等部门及相关企业为推动快递市场繁荣、促进快递业发展，积极培养和引进各类专业人才。人才优惠及支持政策依照市政府相关规定执行。

**第八条** 鼓励经营快递业务的企业使用环保包装、新能源车辆等有利于环境保护的方式开展经营，依照相关规定享受新材料、新能源推广应用的优惠政策。

## 第二章 规划与建设

**第九条** 县级以上地方人民政府在制定和实施土地利用总体规划 and 年度计划时，应当将快递园区建设作为公共服务设施纳入规划，统筹考虑快递企业投资项目用地需求，合理安排用地指标。鼓励专业电商快递园区不断完善配套各项服务功能，为入园电商、快递企业提供融资、租赁、仓储、检测、人才等各方面服

务。

对适宜快递服务发展的工业园区、住宅区、商业区，鼓励快递服务网点的进驻，并逐步实现快递与电商、制造业、跨境网购、现代农业等产业的融合发展。

**第十条** 鼓励社会第三方在企事业单位、车站、机场、商业区等场所设置智能信报箱、智能快件箱等自助服务终端，提高末端投递智能化水平。

智能快件箱运营人应当在智能快件箱设置并使用之日起三十日内报邮政管理部门登记，其后台终端应当与邮政管理部门的监管信息系统联网，并接受其监督管理。

**第十一条** 新建住宅小区的建设单位应当按照相关规划设计规范中有关公共服务设施配建控制指标的相关要求，设置与其规模相适应的快递服务场所。

老旧小区更新改造的，经过业主大会或者业主大会授权的业主委员会征求业主同意后，根据需求设置相应的快递服务场所。

快递服务场所应当用于建设开放性寄递服务中心或者设置智能信报箱、智能快件箱等自助服务终端。

**第十二条** 城镇新建、改建、扩建的住宅小区中设置智能信报箱，不再配建传统信报箱的，设置智能信报箱工程应当纳入住宅小区建筑工程统一规划、设计、施工和验收，并与建筑工程同时投入使用。智能信报箱数量应当按照住宅套数合理设置，并符合相关标准。

住宅小区、住宅建筑工程竣工验收时，智能信报箱工程专项验收工作由建设单位组织，设计、安装、工程监理单位以及邮政管理部门应当参加验收。

住宅小区、住宅建筑工程智能信报箱的维修和更换，保修期内由建设单位负责；保修期外由产权人负责，也可以由产权人委托物业服务企业或其它具备条件的第三方企业维修、更换。

**第十三条** 完善邮政服务网络，鼓励有条件的地区将村邮站发展为公共服务平台，提供邮政快递、农村电商、农资购销等服务，促进城乡公共服务均等化。鼓励乡镇（街道）为民服务中心、村居党群服务中心、便民服务中心和超市等场所，为邮政快递站点提供服务支持。

**第十四条** 鼓励支持快递服务与电子商务、制造业、特色农业等建立合作发展机制，促进快递服务与相关产业融合发展。

鼓励经营快递业务的企业在农村地区通过委托代理、共建农村物流平台等方式，开展农业生产资料、生活消费品和农副产品购销等电子商务活动。

### 第三章 快递服务

**第十五条** 经营快递业务的企业及其分支机构可以根据业务需要开办快递末端网点，并应当自开办之日起二十日内向所在地邮政管理部门备案。快递末端网点无需办理营业执照。

**第十六条** 经营快递业务的企业和网点应当有封闭的、面积适宜的快件处理场所，并配备相应的处理设备、监控设备和消防设施。

**第十七条** 两个以上经营快递业务的企业可以使用统一的商标、字号或者快递运单经营快递业务。

前款规定的经营快递业务的企业应当签订书面协议明确各自的权利义务，遵守共同的服务约定，在服务质量、安全保障、业务流程等方面实行统一管理，为用户提供统一的快件跟踪查询和投诉处理服务。

用户的合法权益因快件延误、丢失、损毁或者内件短少而受到损害的，用户可以要求该商标、字号或者快递运单所属企业赔偿，也可以要求实际提供快递服务的企业赔偿。

**第十八条** 经营快递业务的企业在寄件人填写快递运单前，应当提醒其阅读快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定，告知相关保价规则和保险服务项目。寄件人交寄贵重物品的，应当事先声明；经营快递业务的企业可以要求寄件人对贵重物品予以保价。

经营快递业务的企业提供上门取件服务的，应当在承诺或者约定的时限内完成。不能按照约定时限上门取件的，应当及时告知用户。

**第十九条** 收件人无法签收快件的，经收件人同意，可交由物业服务企业或收件人指定的人代收、代转。

因收件人或者代收人原因，经两次免费投递后未能投交的快件，收件人仍需投递的，经营快递业务的企业可以收取额外费用，但应当事先告知收费标准。

经营快递业务的企业使用智能信报箱、智能快件箱等自助服务终端提供投递服务的，应当事先征得收件人同意，并以适当方式告知收件人提取方式以及查询、咨询和投诉渠道等相关信息。快递运单已注明为易碎品或者外包装出现明显破损的快件，不得以智能信报箱、智能快件箱等自助服务终端进行投递。

**第二十条** 经营快递业务的企业在投递快件时，应当告知收件人当面验视快件包装。确认快件包装完好、重量相符的，收件人或者代收人应当签收，经营快递业务的企业与寄件人另有约定的，从其约定。

快件注明为易碎品以及外包装出现明显破损等异常情况的，收件人或者代收人有权要求当面开拆验收。对内件短少、损毁或者与运单不符的快件，收件人或者代收人可以拒绝签收，快递收派员应当在快递运单上注明情况，并由收件人或者代收人和快递收派员共同签字；收件人或者代收人拒绝签字的，快递收派员应当予以注明。

代收货款的快件，收件人可以先验收内件再签收付款；验收时，可以检查内件外观，清点内件数量，但不得对内件进行试用。

**第二十一条** 县级以上地方人民政府公安、交通运输等部门和邮政管理部门应当加强协调配合，建立健全快递运输保障机

制，依法保障快递服务车辆通行和临时停靠的权利。

快递服务车辆在市区通行、停靠应当遵守城市管理、道路交通安全管理相关规定。

**第二十二条** 邮政管理部门会同县级以上地方人民政府公安等部门，依法规范快递服务车辆的管理和使用，对快递专用电动三轮车的行驶时速、装载质量等作出规定，并对快递服务车辆加强统一编号和标识管理。经营快递业务的企业应当对其从业人员加强道路交通安全培训。

用于快递服务的车辆在运递快件时，发生道路交通安全违法行为或者道路交通事故的，公安机关交通管理部门应当尽快处理，并协助经营快递业务的企业保护快件安全。发生严重道路交通安全违法行为或者重大道路交通事故不能放行时，公安机关交通管理部门应当协助经营快递业务的企业及时驳载快件。

**第二十三条** 邮政管理部门应当逐步建立以企业经营情况、安全风险管控、服务质量、违法犯罪记录等内容为评价标准的快递行业诚信评价体系，实行企业信用分类管理和公示制度。

## 第四章 安全与保障

**第二十四条** 市寄递渠道安全管理工作领导小组负责统筹协调指导全市快件寄递安全管理工作。

邮政管理、公安、国家安全、交通管理、海关等部门应当相

互配合，建立健全快递安全保障机制，确保寄递渠道安全和信息安全。

**第二十五条** 经营快递业务的企业及其从业人员应当依法保护用户的信息安全和通信秘密，除法律明确规定或者用户书面同意外，不得将其掌握的寄递用户信息提供给任何单位或者个人。

**第二十六条** 经营快递业务的企业应当在用户在场的情况下，当面验视交寄物品，检查是否属于国家禁止或限制寄递的物品，以及物品的名称、类别、数量等是否与寄递详情单所填写的内容一致。寄件人拒绝验视的，经营快递业务的企业不得收寄。

依照国家规定需要用户提供有关书面凭证的，经营快递业务的企业应当要求用户提供凭证原件，核对无误后，方可收寄。

**第二十七条** 寄件人交寄快件，应当如实提供以下事项：

- （一）寄件人姓名、地址、联系电话；
- （二）收件人姓名（名称）、地址、联系电话；
- （三）寄递物品的名称、性质、数量。

除信件和已签订安全协议用户交寄的快件外，经营快递业务的企业收寄快件，应当对寄件人身份进行查验，并登记身份信息，但不得在快递运单上记录除姓名（名称）、地址、联系电话以外的用户身份信息。寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的，经营快递业务的企业不得收寄。

**第二十八条** 经营快递业务的企业受寄件人委托，长期、批

量提供快递服务的，应当与寄件人签订安全协议，明确双方的安全保障义务。

**第二十九条** 经营快递业务的企业应当建立普通化学品定点定人收寄制度，指定专门地点、专门人员从事普通化学品收寄，实行运输、投递专网运行、闭环管理，并建立化学品寄递安全台账，在分拣、运输、投递等环节建立必备的防护和物理隔离设施，严格程序，规范操作。

经营快递业务的企业收寄普通化学品的，应当与化学品生产厂家、销售网点客户签订化学品寄递安全承诺协议，明确寄递企业和寄件人的安全责任。

经营快递业务的企业对于寄递过程中已经发生泄漏、污染的化学品快件，应当立即停止转发和投递，并采取必要的安全处置措施，同时向邮政管理部门和公安部门报告。

寄件人在寄递《禁寄物品指导目录及处理办法》规定以外的普通化学品时，必须采用安全可靠的封装材料，准确完整填写快递运单，清晰标注化学品品名、数量、寄件人和收件人姓名、地址等信息。

**第三十条** 寄件人交寄快件应当遵守国家关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定，不得藏匿、夹带禁止寄递或者限制寄递物品，不得通过寄递渠道危害国家安全、公共安全，损害公民、法人、其他组织的合法权益。

经营快递业务的企业收寄的快件中有国家禁止寄递物品的，

应当立即停止转运或投递。对依法应当没收、销毁的物品或者不能判定其安全性质的物品，经营快递业务的企业应当立即向邮政管理、公安、国家安全等部门报告，并配合处理；对已经收寄但不需要没收、销毁的禁止寄递物品以及一同查处的禁止寄递物品之外的物品，经营快递业务的企业应当与寄件人或者收件人取得联系，妥善处理。

**第三十一条** 经营快递业务的企业应当按照标准配备相关安全检查设备，并安排专业技术人员对快件进行安全检查。

经营快递业务的企业应当对收寄、分拣、运输、投递等环节实行安全监控。监控设备应当全天二十四小时运转，监控资料保存时间不得少于三十日。

**第三十二条** 经营快递业务的企业应当建立安全投入保障机制，足额提取安全费用，专项用于安全工作，建立安全费用台账。

**第三十三条** 经营快递业务的企业应当建立健全安全生产责任制，明确各岗位的责任人员、责任范围和考核标准，形成包括全体人员和全部生产经营活动的责任体系，加强对安全生产责任制落实情况的监督考核，保证安全生产责任制的落实。

经营快递业务的企业应当根据本单位实际，建立安全生产投入保障、宣传教育培训、隐患排查治理、应急管理 etc 等安全生产规章制度。

**第三十四条** 经营快递业务的企业应当加强对从业人员的

安全教育和培训，保证从业人员具备作业所必需的安全知识和技能。未经安全教育和培训合格的人员，不得上岗作业。企业主要负责人应当具备与本单位所从事的生产经营活动相应的安全生产知识和管理能力。

**第三十五条** 经营快递业务的企业应当建立快递运单实物以及电子档案管理制度，采取技术措施确保用户信息安全。

快递运单的实物保存和电子档案保存应当满足快递服务标准规定的档案保管期限，国内快递运单的实物保存期限应当不少于一年，相应的电子档案保存期限应当不少于二年。保存期满后，按照规定集中销毁或者删除。

## 第五章 法律责任

**第三十六条** 未取得快递业务经营许可从事快递活动的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国邮政法》的规定予以处罚。

经营快递业务的企业或者分支机构有下列行为之一的，由邮政管理部门责令改正，可以处一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上五万元以下的罚款，并可以责令停业整顿；

（一）开办快递末端网点未向所在地邮政管理部门备案；

（二）停止经营快递业务，未提前十日向社会公告，未书面告知邮政管理部门并交回快递业务经营许可证，或者未依法妥善处理尚未投递的快件；

(三) 因不可抗力或者其他特殊原因暂停快递服务, 未及时向邮政管理部门报告并向社会公告暂停服务的原因和期限, 或者未依法妥善处理尚未投递的快件。

**第三十七条** 两个以上经营快递业务的企业使用统一的商标、字号或者快递运单经营快递业务, 未遵守共同的服务约定, 在服务质量、安全保障、业务流程等方面未实行统一管理, 或者未向用户提供统一的快件跟踪查询和投诉处理服务的, 由邮政管理部门责令改正, 处一万元以上五万元以下的罚款; 情节严重的, 处五万元以上十万元以下的罚款, 并可以责令停业整顿。

**第三十八条** 经营快递业务的企业未建立快递运单实物及电子数据档案管理制度, 未采取技术措施确保用户信息安全, 快递运单实物保存或者电子档案保存未达到规定的档案保管期限, 或者未按照规定集中销毁快递运单、删除电子档案的, 由邮政管理部门责令改正, 处三千元以上一万元以下罚款; 情节严重的, 处一万元以上五万元以下罚款。

**第三十九条** 经营快递业务的企业违法提供用户使用快递服务的信息, 尚不构成犯罪的, 由邮政管理部门责令改正, 没收违法所得, 并处一万元以上五万元以下的罚款。

**第四十条** 经营快递业务的企业有下列情形之一的, 由邮政管理部门依照《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》的规定予以处罚:

(一) 不建立或者不执行收寄验视制度;

(二)违反法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定；

(三)收寄快件未查验寄件人身份并登记身份信息，或者发现寄件人提供身份信息不实仍予收寄；

(四)未按照规定对快件进行安全检查。

寄件人在快件中夹带禁止寄递的物品，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

**第四十一条** 经营快递业务的企业有下列行为之一的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国安全生产法》的规定责令限期改正，可以处五万元以下的罚款；逾期未改正的，责令停产停业整顿，并处五万元以上十万元以下的罚款，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上二万元以下的罚款。

(一)未按照规定设置安全生产管理机构或者配备安全生产管理人员的；

(二)未按规定对从业人员进行安全生产教育培训的；

(三)未将事故隐患排查治理情况如实记录或者未向从业人员通报的；

(四)未如实记录安全生产教育和培训情况的；

(五)未按照规定制定安全生产事故应急救援预案或者未定期组织演练的；

(六)特种作业人员未按照规定经专门的安全作业培训并取得相应资格，上岗作业的。

**第四十二条** 经营快递业务的企业拒绝、阻碍邮政管理部门依法实施的日常管理工作及监督检查，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚；或由邮政管理部门责令其停业整顿直至吊销快递业务经营许可证。

**第四十三条** 邮政管理部门及其派出机构的工作人员违反本办法规定，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，对负有责任的人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第六章 附 则

**第四十四条** 本办法自 2019 年 1 月 1 日起施行。