

常州市快递市场管理办法

(常政规〔2013〕5号)

各辖市、区人民政府，市各委办局，市各公司、直属单位：

《常州市快递市场管理办法》已经市政府常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

常州市人民政府

2013年7月15日

常州市快递市场管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强快递市场管理，维护国家安全和公共安全，保护用户合法权益，促进快递服务健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》等有关规定，结合本市实际情况，制定本办法。

第二条 本市行政区域内快递市场管理，适用本办法。

本办法所称快递，是指经营快递业务的企业在承诺时限内将快件、邮件按照封装上的名址快速递送给特定个人或者单位的活动，包括收寄、分拣、运输和投递等环节。本办法所称快件，是指快递企业递送的信件、包裹、印刷品等。本办法所称邮件，是指邮政企业快递的信件、包裹、印刷品等。

第三条 市邮政管理机构负责本行政区域内快递市场的监督管理。

市公安、交通运输、国家安全、工商等部门在各自职责范围内做好快递市场管理的相关工作。

第四条 快递市场管理，应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。

经营快递业务的企业应当依法经营、诚实守信、公平竞争，为用户提供迅速、准确、安全、方便的快递服务。

第五条 机关、团体、企事业单位、物业服务企业等应当为快件（邮件）的投递提供便利。

第六条 建立快递服务安全保障机制，邮政管理、公安、国家安全等部门应当相互配合，共同维护快件（邮件）寄递安全与信息安全。

第七条 经营快递业务的企业依法成立的行业协会，依照法律、行政法规及章程规定，加强行业自律，制定快递行业规范，为企业提供信息、培训等方面的服务，促进快递行业的健康发展。

第二章 经营服务

第八条 经营快递业务，应当依法取得快递业务经营许可。经营快递业务的企业不得超越经营许可的业务范围和地域范围。未经许可，任何单位和个人不得经营快递业务。

第九条 取得快递业务经营许可的企业设立分公司、营业部等非法人分支机构，凭企业法人快递业务经营许可证（副本）及所附分支机构名录，到分支机构所在地工商行政管理部门办理注册登记。企业分支机构取得营业执照之日起二十日内到所在地邮政管理机构依法办理备案手续。

快递业务经营许可证（副本）载明的股权关系、注册资本、业务范围、地域范围发生变更的，或者增设、撤销分支机构的，应当报邮政管理机构办理变更手续，并持变更后的快递业务经营许可证办理工商变更登记。

第十条 经营快递业务的企业合并、分立的，应当在合并、分立协议签订之日起二十日内，依法向邮政管理机构备案。

第十一条 以加盟方式经营快递业务的，被加盟人与加盟人均应当取得快递业务经营许可，加盟不得超越被加盟人的许可经营范围。被加盟人与加盟人应当签订书面协议，约定双方权利义务，明确用户合法权益发生损害后的赔偿责任，统一提供跟踪查询和用户投诉处理服务。

第十二条 经营快递业务的企业应当按照规定向邮政管理机构报送有关经营情况、服务质量自查情况，按时上报统计报表，提交年度报告书，及时报告重大突发事件和重大服务质量问题。邮政管理机构对上报的信息资料中涉及的商业秘密应当予以保密。

第十三条 经营快递业务的企业应当加强对从业人员的职业道德教育和职业技能培训。鼓励企业从业人员经过专业培训取得相应的职业资格证书，持证等级与比例应当逐年提高。

第十四条 经营快递业务的企业对外服务人员应当统一着具有该企业标识的标志服，并佩戴工号牌。

第十五条 经营快递业务的企业及其从业人员应当按照快递服务标准，规范快递业务经营活动，保障服务质量，维护用户合法权益，并应当符合下列要求：

（一）提醒寄件人在填写快递运单前阅读服务合同条款，建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务；

（二）分拣作业时，应当按照快件（邮件）的种类和时限分别处理、分区作业、规范操作，并及时录入处理信息，上传网络，不得野蛮分拣，严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件（邮件）损毁；

（三）应当在承诺的时限内完成快件（邮件）的投递；

（四）应当将快件（邮件）投递到约定的收件地址和收件人或者收件人指定的代收人。

第十六条 经营快递业务的企业投递快件（邮件）应当告知收件人当面验收。快件（邮件）外包装完好的，由收件人签字确认；快件（邮件）注明为易碎品或外包装出现明显破损的，应当告知收件人先验收内件再签收。企业与寄件人另有约定的除外。

对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件（邮件），经营快递业务的企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务，并提供符合约定的验收服务，经验收无异议后，由收件人签字确认。

第十七条 经营快递业务的企业应当通过营业场所、网络等途径向社会公布其服务种类、服务价格、服务时限、损失赔偿和

投诉处理等服务承诺。服务承诺事项发生变更的，应当及时向社会发布提示公告。

经营快递业务的企业应当妥善处理用户对服务质量提出的投诉。用户对处理结果不满意的，可以向市邮政管理机构进行申诉。

第十八条 在快递服务过程中，快件（邮件）发生延误、丢失、损毁、内件不符的，或者造成用户其他损失的，经营快递业务的企业应当依法或者按照约定予以赔偿。

第十九条 经营快递业务的企业对无法投递的快件（邮件），应当退回寄件人。

对无法投递又无法退回的快件（邮件），应当进行登记、妥善保管，并按照规定处理；对其中无法投递又无法退回的进境国际快件（邮件），应当按照规定交由相关部门处理。

第三章 快递安全

第二十条 任何单位和个人不得利用快递服务网络从事危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益的活动。下列物品禁止寄递：

（一）法律、行政法规禁止流通的物品；

（二）危害国家和社会政治稳定以及淫秽的出版物、宣传品、印刷品等；

（三）武器、弹药、生化制品、传染性物品和具有爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性、毒性等危险物品；

（四）妨害公共卫生的物品；

（五）流通的各种货币；

（六）法律、行政法规和国家规定禁止寄递的其他物品。

第二十一条 除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要，由公安机关、国家安全机关或者检察机关依照法律规定的程序对通信进行检查外，任何组织或者个人不得以任何理由侵犯他人的通信自由和通信秘密。

除法律另有规定外，经营快递业务的企业不得将寄件人、收件人的名址信息、身份证件号码、电话号码以及使用快递业务的种类、数量、时间等用户使用快递业务的信息提供给任何组织或者个人。

第二十二条 经营快递业务的企业应当建立并严格执行快件（邮件）的收寄验视制度。企业在收寄快件（邮件）时，对信件以外的快件（邮件）应当场验视内件，符合寄递规定的，加盖收寄验视戳记；寄件人拒绝验视的，企业有权不予收寄。

经营快递业务的企业接受网络购物、电视购物和邮购等经营者的委托提供快递服务的，应当遵守有关规定，与委托方签订安全保障协议，并依法向邮政管理机构备案。

第二十三条 经营快递业务的企业对不能确定安全性的可疑物品，应当要求用户出具相关部门的安全证明。用户不能出具安全证明的，不予收寄。

经营快递业务的企业收寄已出具安全证明的物品时，应当如实记录收寄物品的名称、规格、数量、重量、收寄时间、寄件人和收件人名址等内容。记录保存期限不少于一年。

第二十四条 经营快递业务的企业营业场所、快件（邮件）处理场所应当安装符合规定标准的视频监控设备，覆盖收寄、分拣、存储等场所，并保证监控设备二十四小时正常运转。视频资料保存期限不少于三十日。

第二十五条 经营快递业务的企业应当建立快递运单电子数据和实物档案管理制度，采用技术措施确保用户信息安全。

快递运单电子数据档案保存期限不少于二年。快递运单实物档案保存期限不少于一年，保存期满后在邮政管理机构的监督下集中销毁。

第二十六条 快递服务车辆应当标明企业标识并随车携带相关证件。快递服务车辆在道路上行驶，应当遵守有关规定。

第二十七条 快递服务车辆在运递快件（邮件）时，发生一般违章或者轻微交通事故的，公安机关交通管理部门应当在记录后即时放行，待其完成运递任务后在规定时间内及时予以处理；发生严重违章或者重大交通事故的，应当尽快处理，并协助快递企业保护快件（邮件）安全。

第二十八条 经营快递业务的企业应当按照规定建立突发事件应急机制。发生重大服务阻断、暂停快递业务经营活动时，应当按照规定在二十四小时内向邮政管理机构和其他有关部门报告，并向社会公告；以加盟方式开展快递业务经营的，被加盟人和加盟人应当分别向邮政管理机构报告。

经营快递业务的企业在事件处理过程中，应当将与事件有关的所有资料进行记录和保存。相关资料和书面记录保存期限不少于一年。

第四章 监督管理

第二十九条 市邮政管理机构指导、监督经营快递业务的企业落实生产安全责任制，依法对企业实施安全监督检查。

第三十条 市邮政管理机构及经营快递业务的企业应当按照《国家邮政业突发事件应急预案》等有关规定，建立健全突发事件应对工作机制。

市邮政管理机构应当定期组织经营快递业务的企业开展突发事件应急演练，提高应对突发事件的能力，预防和减少行业突发事件及其造成的损失。

第三十一条 市邮政管理机构应当加强对快递行业协会的指导，协助开展邮政行业特殊工种职业技能鉴定工作。

第三十二条 市邮政管理机构应当建立快递服务质量社会监督网络和评价体系，聘请社会监督员对快递服务质量进行监督。根据监管工作需要，适时向社会发布有关快递服务的监督管理报告。

第三十三条 市邮政管理机构应当依法及时处理用户对经营快递业务的企业提出的申诉，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。

经营快递业务的企业对邮政管理机构转办的用户申诉，应当及时妥善处理，并在收到转办申诉之日起十五日内向邮政管理机构答复处理结果；十五日内尚未处理完毕的，应当向邮政管理机构说明处理原则、进展情况、与申诉人协商的结果等。

第三十四条 市邮政管理机构应当加强对经营快递业务的企业及其从业人员的监督检查。实施监督检查时可以依法采取下列措施：

- （一）进入有关场所进行检查；
- （二）查阅、复制有关文件、资料和凭证；
- （三）约谈有关单位和人员；

（四）经市邮政管理机构负责人批准，查封与违法活动有关的场所，扣押用于违法活动的运输工具以及相关物品，对信件以外的涉嫌夹带禁止寄递或者限制寄递物品的快件（邮件）开拆检查。

第五章 法律责任

第三十五条 违反本办法规定的，由市邮政管理机构等机关依法予以查处；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第三十六条 公民、法人或者其他组织对行政机关的具体行政行为不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第三十七条 有关部门、单位及其工作人员在快递市场管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予行政处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十八条 本办法自 2013 年 9 月 1 日起施行。