

## 宿迁市快递市场管理办法

(2021年1月13日宿迁市人民政府令第4号发布 自2021年3月1日起施行)

**第一条** 为了规范快递市场管理，优化快递营商环境，促进快递业高质量发展，保障快递安全和用户合法权益，根据《中华人民共和国邮政法》、国务院《快递暂行条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内从事快递业务经营、接受快递服务、对快递业实施监督管理，适用本办法。

**第三条** 本办法所称快递业务是指在承诺的时限内快速完成的，将信件、包裹、印刷品等物品（以下统称快件），按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的活动，包括收寄、分拣、运输、投递等环节。

**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（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（区），市邮政管理部门可以依法委托县（区）交通运输部门负责相关监督管理工作。

邮政管理部门应当与公安、国家安全、市场监督管理、交通运输、海关等部门互相配合，加强对快递市场监督管理，依法处理影响快递业安全运行的事件，维护寄递安全。

**第五条** 快递协会应当依法保护企业合法权益，加强行业自律，为企业提供信息、培训等服务，促进企业守法、诚信、安全经营，督促企业落实安全生产主体责任，提高快递服务质量和水平。

**第六条** 邮政管理部门应当加强快递市场诚信体系建设，建立健全快递市场信用记录、信用信息公开、信用评价制度，将快递企业及其从业人员的信用信息记入其信用档案，依法实施守信激励、失信惩戒措施，提高快递市场信用水平。

**第七条** 市、县（区）人民政府应当将快递业发展纳入本级国民经济和社会发展规划，编制快递物流业规划并纳入国土空间规划，引导快递企业入驻电商、物流园区，促进快递和电子商务、现代农业、制造业等产业协同发展。

**第八条** 县（区）人民政府应当将智能快件箱、快递末端综合服务场所建设纳入公共服务设施建设规划，优化城乡快递末端

节点布局，推进行政村设置快递综合服务站，统筹推进农村快递和城乡末端设施建设。

**第九条** 经营快递业务的企业，应当依法取得快递业务经营许可，并在经营许可范围内依法从事快递业务经营活动，不得超越经营许可业务范围和地域范围。

**第十条** 快递企业开办具有固定场所、设施的快递末端网点，应当自开办之日起二十日内，通过邮政管理部门信息系统向市邮政管理部门备案。提供智能快件箱寄递服务的，由智能快件箱运营企业依法备案。

**第十一条** 快递企业收寄快件时，应当遵守下列规定：

（一）当面提醒寄件人必须遵守国家有关禁止寄递、限制寄递的规定，验视交寄的物品以及使用的封装材料、填充材料；

（二）发现疑似禁止寄递物品或者不能当场确定安全性的物品，可能危害国家安全、公共安全的，按照有关规定处理并及时报告；

（三）除了信件以外的快件，应当要求寄件人出示有效身份证件，对寄件人身份进行查验，并登记身份信息；

（四）指导寄件人正确、完整填写快递运单，提醒填写的信息应当真实、有效，协助妥善封装快件，并作出验视标识；

(五) 提醒寄件人阅读快递服务合同条款，告知服务价格；

(六) 使用符合国家有关要求的实名收寄信息系统收集、录入、报送实名收寄信息。

**第十二条** 快递企业向寄件人长期、批量提供寄递服务的，应当与寄件人签订安全协议，明确双方的安全保障义务。

**第十三条** 有下列情形之一的，快递企业不予收寄：

(一) 寄件人拒绝验视的；

(二) 寄件人交寄的快件或者使用的封装材料、填充材料属于禁止寄递物品的；

(三) 寄件人交寄限制寄递的物品超出规定范围的；

(四) 寄件人未依法出示身份证件的；

(五) 寄件人填写的快递运单信息与交寄的物品不符或者填写的信息模糊，并且拒绝修改或者拒绝重新填写的；

(六) 寄件人交寄的物品不符合储存、转运安全要求的；

(七) 法律、法规、规章规定的其他情形。

**第十四条** 寄件人交寄贵重物品的，应当事先声明；快递企业可以要求寄件人对贵重物品予以保价，并告知相关保价规则和保险服务项目。

市邮政管理部门应当支持保险机构开发快件损失赔偿责任的险种，鼓励快递企业投保。

**第十五条** 快递企业应当依法建立健全安全生产责任制，制定突发事件应急预案，定期开展应急演练活动。发生突发事件的，应当按照应急预案及时、妥善处理，并立即向市邮政管理部门报告。

**第十六条** 快递企业可以自行或者委托第三方企业对快件进行安全检查，并对经过安全检查的快件作出安全检查标识。快递企业委托第三方企业对快件进行安全检查的，不免除委托方对快件安全承担的责任。

快递企业或者接受委托的第三方企业应当使用符合强制性国家标准的安全检查设备，并加强对安全检查人员的背景审查和技术培训；快递企业或者接受委托的第三方企业对安全检查人员进行背景审查，公安机关等相关部门应当予以配合。

**第十七条** 快递企业应当建立快递运单及电子数据管理制度，妥善保管用户信息等电子数据，定期销毁快递运单，采取有效技术手段保证用户信息安全。

快递企业及其从业人员不得将用户信息出售、泄露或者非法提供给任何单位或者个人。发生或者可能发生用户信息泄露、丢

失等情况时，快递企业应当立即采取补救措施，并向市邮政管理部门报告，配合有关部门进行调查处理。

**第十八条** 快递企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。

快件外包装完好的，由收件人或者代收人签字确认。投递的快件注明为易碎品及外包装出现明显破损的，快递企业应当告知收件人或者代收人先验收内件再签收。快递企业与寄件人另有约定的除外。

**第十九条** 任何单位和个人不得冒领、私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖或者非法检查、非法扣留他人快件。

**第二十条** 支持快递企业在符合城乡规划基础上，在机关、学校、住宅小区、商业中心、交通枢纽等区域布局智能快件箱，为用户提供便捷服务。

快递企业使用智能快件箱提供投递服务的，应当征得收件人同意，并提前告知收件人智能快件箱名称、地址、免费保管期限、服务收费标准等。

**第二十一条** 邮政管理部门应当支持引导快递企业与邮政企业合作，利用邮政网点、村邮站等，开展联收联投。鼓励快递



企业独立或者合作开办快递末端网点，为社区居民、农村村民提供寄递服务。

**第二十二条** 交通运输、邮政管理等部门应当推动交通运输与邮政快递业融合发展，共享交通运输场站资源和设施，布局乡镇综合运输服务站、农村物流中心；共用镇村公交服务网络和运力资源，探索推行邮政快递寄递代运服务，推进城乡物流服务一体化发展。

**第二十三条** 鼓励快递企业在农民专业合作社、农村扶贫创业基地、农业发展产业园等农村经济组织设立快递末端网点，为产业扶贫和乡村振兴提供便捷服务。

快递企业在农村经济组织设立快递末端网点的，邮政管理、农业农村、财政等部门应当提供政策和资金支持。

**第二十四条** 快递企业应当加强对快递末端网点的管理，对网点从业人员进行业务技能、岗位安全操作的教育和培训，指导快递末端网点合理设置快件存放和保管区域，按照快件的种类和时限分别处理、分区作业，规范操作。

**第二十五条** 快递企业应当实行快件寄递全程信息化管理，在营业场所、企业网站公布服务种类、服务时限、服务价格、损失赔偿、投诉处理等事项，向用户提供业务咨询、快递查询等服

务。用户对快递服务质量不满意的，可以通过电话、互联网等方式向快递企业投诉，快递企业应当自接到投诉之日起七日内处理并告知用户。

**第二十六条** 用户向快递企业投诉后七日内未得到答复或者对企业处理和答复不满意，可以通过邮政业申诉电话、国家邮政管理部门申诉网站或者市邮政管理部门公布的申诉方式申诉。快递企业应当自收到邮政管理部门交办的用户申诉之日起十五日内将处理意见书面告知邮政管理部门。

**第二十七条** 快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

**第二十八条** 鼓励快递企业加大科技应用，使用自动化分拣设备，运用标准化、智能化分拣系统和投递设施。不得野蛮分拣，严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件损毁。

**第二十九条** 快递企业应当使用环保材料对快件进行包装，包装使用的封装用品和胶带应当符合国家规定。

鼓励快递企业设置包装废弃物回收装置或者利用垃圾分类设施引导收件人配合包装材料的分类回收以及循环使用。



**第三十条** 市邮政管理部门应当会同公安等部门，推行快递服务车辆统一编号和外观标识管理，督促快递企业保障配送安全，提高服务质量。快递企业应当使用符合国家标准的服务车辆，鼓励快递企业推广使用新能源车辆。

公安、交通运输等部门应当依法为快递服务车辆提供通行、停靠等便利。

**第三十一条** 在重要节日前后或者电商平台大型促销活动等快递业务高峰期，快递企业应当做好业务量监测分析和信息沟通，加强服务网络统筹调度，合理配置人员、资源，提高寄递效率，并及时向社会发布服务提示。

邮政管理、人力资源社会保障等部门应当在快递业务高峰期，为快递企业提供临时用工支持，建立健全快递企业用工需求预测和信息发布机制。

**第三十二条** 市邮政管理部门应当建立健全日常监督检查制度，随机抽取快递企业，随机选派检查人员，公布抽查事项目录，明确检查的依据、频次、方式、内容和程序，并及时公布抽查情况和查处结果。

**第三十三条** 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章已有处罚规定的，从其规定。

**第三十四条** 负有快递市场管理职责的部门及其工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十五条** 本办法自 2021 年 3 月 1 日起施行。