

## 泰州市快递市场管理办法

(2022年3月8日泰州市人民政府令第16号公布 自2022年5月1日起施行)

**第一条** 为规范快递市场管理,保障快递安全和快递用户合法权益,促进快递业高质量发展,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** 在本市行政区域内经营快递业务、接受快递服务、对快递业实施监督管理,适用本办法。

**第三条** 邮政管理部门负责本行政区域内快递市场的监督管理工作。

公安、国家安全、市场监督管理、海关、交通运输、应急等部门按照各自职责做好相关工作。

**第四条** 经营快递业务的企业应当按照规定使用环保材料对快件进行包装,优先采用可重复使用、易回收利用的包装物,优化快件包装,减少包装物的使用,并积极回收利用包装物。鼓励其使用电子运单、新能源车辆等有利于环境保护的方式开展经

营。

**第五条** 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，促进公共信用信息综合运用。

**第六条** 快递行业协会应当加强行业自律，为企业提供信息、培训等服务，督促企业落实安全生产主体责任、做好快递员合法权益保障工作，促进企业守法、诚信、安全经营。

**第七条** 市、县级市（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。邮政管理部门应当会同自然资源规划等部门编制快递产业布局规划，统筹考虑快递产业投资项目用地需求，合理安排用地指标，并纳入国土空间总体规划。

引导经营快递业务的企业入驻电商园区、物流园区，促进快递和现代农业、先进制造业、信息技术等产业协同发展。

**第八条** 市、县级市（区）人民政府应当按照国家、省快递业发展政策，引导、扶持经营快递业务的企业在农村、偏远地区发展快递服务网络，参与末端公共服务点建设，提升城乡快递服务均等化水平。

**第九条** 鼓励有条件的地区将农村电商服务站、村邮站发展为公共服务网点，提供邮政快递、农村电商、农资购销等服务。

**第十条** 鼓励交通运输、邮政管理等部门推动交通运输与快

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，探索在农村地区使用公交车代运快件合作机制，推进城乡物流服务一体化发展。

**第十一条** 鼓励机关、企事业单位通过设立快件集中代收代投服务点、设置自助服务终端等形式，为快件投递提供便利和安全保障。

鼓励社会第三方在商业综合体、车站、码头等场所建设快递服务中心或者设置智能快件箱。

**第十二条** 新建住宅小区应当设置智能信包箱，智能信包箱工程与住宅小区建设工程同步规划、同步设计、同步施工、同步验收、同步使用。智能信包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，应当进行信包箱工程专项验收。专项验收工作由建设单位负责组织，施工、设计、监理以及邮政管理部门应当参加验收。

**第十三条** 经营快递业务，应当依法取得快递业务经营许可。未经许可，任何单位和个人不得经营快递业务。

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。

**第十四条** 寄件人填写快递运单前，经营快递业务的企业应当提醒其阅读快递运单的服务合同条款，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应当建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务。

**第十五条** 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，依照法律规定确定赔偿责任。

鼓励保险公司开发快件损失赔偿责任险种，鼓励经营快递业务的企业投保。

**第十六条** 经营快递业务的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，经营快递业务的企业应当告知收件人或者代收人先验收内件再签收。经营快递业务的企业与寄件人另有约定的除外。

经营快递业务的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。快件出现外包装明显破损、重量与寄递详情单记载明显不符等情况的，经营快递业务的企业不得

使用智能快件箱投递。

**第十七条** 经营快递业务的企业应当在营业场所公示或者以其他方式向社会公布其服务种类、服务时限、服务价格、损失赔偿、投诉处理等服务承诺事项。服务承诺事项发生变更的，经营快递业务的企业应当及时发布服务提示公告。

**第十八条** 经营快递业务的企业应当建立与快递用户沟通的渠道和制度，向快递用户提供业务咨询、查询等服务，并及时处理快递用户投诉。快递用户对快递服务质量不满意的，可以向经营快递业务的企业投诉，经营快递业务的企业应当自接到投诉之日起七日内予以处理并告知快递用户。对处理结果有异议的，可以向邮政管理部门申诉。经营快递业务的企业应当在收到邮政管理部门交办的申诉之日起十五日内将处理意见书面告知邮政管理部门。

**第十九条** 公安、城市管理、交通运输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，不得禁止快递服务车辆依法通行。

邮政管理部门应当会同公安等部门，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。

**第二十条** 邮政管理部门应当建立健全日常监督检查制度，

以“双随机一公开”形式开展监督检查。

邮政管理、公安、国家安全、交通运输、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。

**第二十一条** 经营快递业务的企业应当落实安全生产主体责任，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加大对安全生产资金、物资、技术、人员的投入保障力度，加强从业人员安全生产教育和培训，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，提高安全生产水平。

鼓励经营快递业务的企业委托依法设立的专业机构，为其提供安全生产技术、管理服务。

**第二十二条** 经营快递业务的企业在揽收快件时，应当履行以下职责：

（一）依法验视寄件人交寄的物品及使用的封装材料、填充材料是否属于禁止寄递的物品，并按照国务院邮政管理部门的规定作出收寄验视标识；

（二）提醒寄件人阅读快递服务合同条款，告知服务价格，指导寄件人完整、清楚填写运单信息，核对物品的名称、性质、数量等是否与寄递详情单显示或者关联的信息一致；

（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）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；

（五）对验视发现的可能危害国家安全、公共安全的禁止寄递物品，按照有关规定处理并及时报告。

**第二十三条** 有下列情形之一的，经营快递业务的企业不予收寄：

（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）寄件人超出规定范围交寄限制寄递物品的；

（四）寄件人未依法出示身份证件的；

（五）交寄不能确定安全性的可疑物品，寄件人不能出具安全证明的；

（六）法律、法规、规章规定的其他情形。

**第二十四条** 经营快递业务的企业向寄件人长期、批量提供寄递服务的，应当与寄件人签订安全协议，明确与签订安全协议的寄件人（以下统称协议用户）的安全保障义务。

经营快递业务的企业发现用户生产、销售的产品属于禁止寄递物品的，不得将其作为协议用户提供寄递服务。

**第二十五条** 经营快递业务的企业应当按照国家有关规定建立突发事件应急机制，制定突发事件应急预案。发生突发事件的，经营快递业务的企业立即启动应急预案，采取有效处置措施保障人员安全和快件安全，在规定时间内向邮政管理部门和当地有关部门报告。

**第二十六条** 经营快递业务的企业应当建立快递运单实物及电子数据档案管理制度，实物档案保存时限应当不少于一年，电子数据档案保存时限应当不少于两年。国际快递、港澳台快递运单的实物保存期限应当不少于六个月。保存期满后，按照规定集中销毁或者删除。

经营快递业务的企业及其从业人员不得将用户身份信息以及用户使用快递服务的信息提供给任何单位或者个人。

**第二十七条** 经营快递业务的企业使用的包装物中的铅、汞、镉、铬总量以及苯类溶剂残留应当符合国家规定。禁止使用有毒物质作为快件填充材料。

**第二十八条** 经营快递业务的企业应当依法向从业人员提供符合相关国家标准或者行业标准的劳动防护用品，依法为从业人员缴纳社会保险。对用工灵活、流动性大、工资额难以确定的末端备案网点快递员，按照江苏省全口径城镇单位就业人员平均工资标准水平计算缴纳工伤保险费。

**第二十九条** 违反本办法规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

**第三十条** 本办法自 2022 年 5 月 1 日起施行。