

# 快递条例

(征求意见稿)

## 第一章 总 则

**第一条【立法目的】** 为了促进和规范快递业健康发展，保障快递安全，保护用户合法权益，加强对快递市场的监督管理，根据《中华人民共和国邮政法》，制定本条例。

**第二条【适用范围】** 在中华人民共和国境内从事快递业务经营、使用快递服务以及对快递市场实施监督管理，适用本条例。

**第三条【快递和快件含义】** 本条例所称快递，是指在承诺的时限内将信件、包裹、印刷品等（以下统称快件）按照封装上的名址快速递送给特定单位或者个人的活动，包括收寄、分拣、运输、投递等环节。

**第四条【服务基本要求】** 经营快递业务的企业应当加强服务质量管理，完善安全保障措施，依法经营，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【快件安全保障】** 任何单位或者个人不得利用快递从事危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益的活动。

任何单位或者个人不得私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖或者非法检查他人快件。

**第六条【监督管理职责】** 国务院邮政管理部门负责对全国快递市场实施监督管理。国务院公安、国家安全、海关、出入境检验检疫等有关部门在各自职责范围内负责快递相关监督管理工作。

省、自治区、直辖市邮政管理机构和按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责对本辖区的快递市场实施监督管理。县级以上地方人民政府有关部门在各自职责范围内负责快递相关监督管理工作。

**第七条【安保机制共建】** 邮政管理部门、公安机关、国家安全机关、海关和出入境检验检疫等部门应当相互配合，建立健全快递安全监管机制，加强对快递业安全运行的监测预警，收集、共享与快递业安全运行有关的信息，依法处理影响行业安全运行的事件。

**第八条【行业协会职责】** 有关快递行业组织依照法律、行政法规和章程，加强行业自律，为企业提供信息服务，促进企业诚信、安全经营，保护企业合法权益，引导企业不断提高快递服务质量和水平。

## 第二章 经营主体

**第九条【快递许可】** 经营快递业务，应当依照《中华人民共和国邮政法》第五十二条、第五十三条的规定取得快递业务经营许可。未经许可，任何单位个人不得经营快递业务。邮政管理部门应当将取得快递业务经营许可的企业名单向社会公布，并及时更新。

邮政管理部门根据企业实际服务能力核定经营许可的业务范围和地域范围，具体办法由国务院邮政管理部门规定。

**第十条【分支机构设立】** 邮政企业以外的经营快递业务的企业设立分支机构的，应当自设立之日起 20 日内向所在地邮政管理机构备案。

经营快递业务的企业及其分支机构设立的快递末端网点，自设立之日起 20 日内向所在地邮政管理机构备案，可不办理营业执照。具体办法由国务院邮政管理部门会同国务院工商行政管理部门制定。

**第十一条【加盟经营监管】** 两个以上经营快递业务的企业采用统一的商标、商号或者快递运单经营快递业务的，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，向用户提供统一的跟踪查询和投诉处理服务。

因快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少而造成用户合法权益损害的，前款规定的经营快递业务的企业应当依法承担连带责任。

### 第三章 快递服务

**第十二条【快件收寄】** 经营快递业务的企业在用户填写快递运单前，应当提醒其阅读快递运单的服务合同条款，遵守禁止寄递和限制寄递有关规定，告知相关保价规则和保险服务。

用户交寄快件，应当如实填写快递运单。快递运单应当包括以下事项：

（一）寄件人姓名或者单位名称等身份信息、地址、联系电话；

（二）收件人姓名或者单位名称等身份信息、地址、联系电话；

（三）寄递物品的名称、性质、数量。

经营快递业务的企业应当对快递运单信息进行核对，发现快递运单填写不完整或者信息填写不实的，经营快递业务的企业不得收寄。

**第十三条【格式合同条款】** 经营快递业务的企业采用格式条款确定与用户的权利义务的，该格式条款适用《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》关于合同格式条款的规定。

**第十四条【禁止以危险方法处理快件】** 经营快递业务的企业分拣作业时，应当规范操作，不得以抛扔、踩踏或者其他危害

快件安全的方法处理快件。

**第十五条【快件运输】** 经营快递业务的企业通过道路、水路、铁路或者航空运输快件的，应当遵守相关法律、行政法规关于货物运输的规定。

**第十六条【投递时限】** 经营快递业务的企业应当按照承诺的时限完成递送服务。因特殊原因导致承诺的时限发生变更的，应当征得用户的同意。

**第十七条【投递和签收】** 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。

经营快递业务的企业投递快件时，应当告知收件人或者代收人当面验收。

**第十八条【无法投递无法退回的快件】** 无法投递的快件，经营快递业务的企业应当退回寄件人。

无法投递又无法退回的快件，依照下列规定处理：

（一）属于信件的，自确认无法退回之日起超过6个月无人认领的，由经营快递业务的企业在所在地邮政管理机构的监督下销毁；

（二）属于信件以外其他快件的，经营快递业务的企业应当登记，并按照国务院邮政管理部门的规定处理；

（三）属于进境国际快件的，交由海关依法处理。

**第十九条【快件损失赔偿】** 用户交寄贵重物品的，应当

事先声明。快件发生丢失、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用户约定的保价规则确定赔偿金额；对未保价的快件，适用有关民事法律的规定。

国家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。

**第二十条【快递服务查询和投诉】** 经营快递业务的企业应当公布联系方式，保证与用户的联络畅通，向用户提供业务咨询、快件查询、问题投诉等服务。

经营快递业务的企业应当及时、妥善处理用户的投诉。

**第二十一条【停止和暂停服务】** 经营快递业务的企业停止经营的，应当书面告知邮政管理部门，交回快递业务经营许可证，并对尚未投递的快件作妥善处理；处理办法由国务院邮政管理部门规定。

经营快递业务的企业或者其分支机构因不可抗力或者其他特殊原因暂停快递服务的，应当及时向邮政管理部门报告，向社会公告暂停服务的原因和期限，并按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理尚未投递的快件。

## 第四章 快递安全

**第二十二条【禁止和限制寄递】** 禁止寄递危害国家安全、破坏社会稳定、损害社会公共利益的物品以及法律、行政法规和

国家规定禁止寄递的其他物品。

禁止、限制寄递物品的目录及管理办法，由国务院邮政管理部门会同有关部门制定并发布。

**第二十三条【验视义务】** 经营快递业务的企业收寄快件、验视内件后，应当按照国务院邮政管理部门的规定在快件运单上作出验视标识；用户拒绝验视的，经营快递业务的企业不得收寄。

经营快递业务的企业受用户委托长期、批量提供快递服务的，应当与用户签订安全协议，明确安全保障义务。

**第二十四条【违禁物品处理】** 经营快递业务的企业在收寄快件时发现用户交寄禁止寄递物品的，应当拒绝收寄；在运输和投递过程中发现已经收寄的快件夹带禁止寄递物品的，应当立即停止运输、投递。

对快件中依法应当没收、销毁或者涉嫌违法犯罪的物品，经营快递业务的企业应当立即向有关部门报告；对其他禁止寄递物品，经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规或者国务院邮政管理部门的规定处理。

**第二十五条【场所、安检设备及安全监控的要求】** 快件处理场所的设计和建设，应当符合国家安全机关、海关依法履行职责的要求；具体要求由国务院国家安全主管部门、海关总署制定并公布。

经营快递业务的企业应当配备符合国家标准的安全检查设备，并安排专业技术人员对快件进行安全检查。

**第二十六条【用户信息安全】** 经营快递业务的企业应当按照国务院邮政管理部门的规定建立快件运单及电子数据管理制度，定期销毁快件运单，确保用户信息安全。

经营快递业务的企业及其从业人员不得非法出售或者泄露快递服务过程中知悉的用户信息。在发生或者可能发生用户信息泄露、毁损、丢失的情况时，经营快递业务的企业应当立即采取补救措施，并向所在地邮政管理机构报告。

**第二十七条【安全生产和突发事件应对职责】** 经营快递业务的企业应当遵守有关安全生产的法律、行政法规和国家标准，建立健全安全生产责任制，确保寄递活动安全。

经营快递业务的企业应当依法制定突发事件应急预案，定期开展突发事件应急演练。发生突发事件的，应当按照应急预案及时、妥善处理，并立即向所在地邮政管理机构报告。

## 第五章 发展保障

**第二十八条【行业规划】** 国务院邮政管理部门应当制定快递业发展规划，促进快递业发展。

县级以上地方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，在城乡规划和土地利用总体规划中统筹考虑快件大型集散、分拣等基础设施用地的需要。

**第二十九条【鼓励行业科技应用】** 国家鼓励和引导经营快



递业务的企业采用先进技术，促进自动分拣设备、机械化装卸设备的推广应用。

**第三十条【快递车辆运输、通行便利】** 县级以上地方人民政府公安、交通运输、邮政管理等部门应当加强协调配合，建立健全快递运输保障机制，制定实施便利快递服务车辆从事快件收寄、运输、投递的相关规范和管理办法。

县级以上地方人民政府应当根据快递服务需求和道路通行情况，合理确定从事快递服务机动车辆的通行区域和时段，在确保安全的前提下，给予通行便利。

经营快递业务的企业利用非机动车从事快件收寄、投递业务的，该非机动车应当符合国家标准，依照省、自治区、直辖市人民政府的规定进行登记，并遵守城市道路通行规范。

**第三十一条【投递便利】** 机关、企业事业单位、住宅小区管理单位等应当为经营快递业务的企业投递快件提供便利；经营快递业务的企业应当遵守机关、社区、校区、厂区管理相关规定。

**第三十二条【协同发展】** 国家鼓励快递业与制造业、电子商务、交通运输等行业建立协同发展机制，加强信息沟通，共享设施和网络资源。

国家制定相关设备设施通用标准，引导和推动行业之间标准对接。

**第三十三条【跨境快递】** 海关、出入境检验检疫、邮政管理等部门应当建立协作机制，完善跨境贸易中的快件管理，实

现进出境快件便捷通关。具体办法由海关会同出入境检验检疫、邮政管理等部门制定。

## 第六章 监督管理

**第三十四条 【监督检查职责】** 邮政管理部门应当对快递活动加强监督检查，并对下列事项进行重点监督检查：

（一）从事快递活动的企业是否依法取得快递业务经营许可；

（二）经营快递业务的企业的安全管理制度是否健全并保持有效运行；

（三）经营快递业务的企业业务操作是否持续符合法定要求。

邮政管理部门应当会同公安机关、国家安全机关等部门，在快递服务旺季和国家重大活动期间，加强对快递服务关键环节、重要设施设备的安全状况、安全管理制度运行情况的监督检查。

**第三十五条 【抽查制度】** 邮政管理部门应当建立和完善以随机抽查为重点的日常监督检查制度，公布抽查事项目录，明确抽查的依据、频次、方式、内容和程序，随机选派检查人员和抽取被检查企业。抽查情况及查处结果应当及时向社会公布。

**第三十六条 【监督检查措施】** 邮政管理部门依法履行职责，有权采取下列措施：

（一）进入经营快递业务的企业、涉嫌违法的其他场所实施现场检查或者检查相关信息系统；

（二）询问当事人和与被调查事件有关的单位和个人，要求其对与被调查事件有关的事项作出说明；

（三）对检查中发现的违反快递安全管理规定的行为，当场予以纠正或者责令限期改正；

（四）查阅、复制与被调查事件有关的文件、资料、凭证，经邮政管理部门负责人批准，对可能被转移、销毁、隐匿或者篡改的文件、资料、凭证予以封存；

（五）经邮政管理部门负责人批准，查封与违反本条例活动有关的场所，扣押相关物品，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开拆检查。

**第三十七条 【处理用户投诉和举报】** 邮政管理部门应当向社会公布本单位的联系方式，接受投诉和举报，及时核实、处理，并自接到投诉、举报之日起7日内作出答复。

## 第七章 法律责任

**第三十八条** 未取得快递业务经营许可经营快递业务的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处5万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，并处10万元以上20万元以下的罚款。

**第三十九条** 邮政企业以外经营快递业务的企业有下列行为之一的，依照《中华人民共和国邮政法》的规定处罚：

（一）设立分支机构未向所在地邮政管理机构备案；

（二）停止经营快递业务，未书面告知邮政管理部门并交回快递业务经营许可证，或者未按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理尚未投递的快件。

**第四十条** 经营快递业务的企业或者其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1万元以上5万元以下的罚款，并可以责令停业整顿：

（一）设立快递末端网点未向所在地邮政管理机构备案；

（二）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，或者未按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理尚未投递的快件。

**第四十一条** 两个以上经营快递业务的企业采用统一的商标、商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、业务流程等方面实行统一管理，或者未向用户提供统一的跟踪查询和投诉处理服务的，由邮政管理部门责令改正，处5万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，处10万元以上20万元以下的罚款，并可以责令停业整顿。

**第四十二条** 经营快递业务的企业及其作业人员以抛扔、踩踏或者其他危害快件安全的方法处理快件的，由邮政管理部门责

令改正，可以处 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 1 万元以上 5 万元以下的罚款，并可以责令停业整顿。

**第四十三条** 经营快递业务的企业收寄快件时未核对快递运单信息，或者快递运单信息填写不完整、不实仍予收寄，情节严重的，由邮政管理部门责令改正，可以处 5000 元以上 1 万元以下的罚款。

**第四十四条** 冒领、私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖或者非法检查他人快件，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

经营快递业务的企业有前款规定行为的，由邮政管理部门责令改正，处 5 万元以上 10 万元以下的罚款；情节严重的，处 10 万元以上 20 万元以下的罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

**第四十五条** 经营快递业务的企业不建立或者不执行收寄验视制度，或者违反法律、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收寄快件的，依照《中华人民共和国邮政法》的规定处罚。

用户在快件中夹带禁止寄递或者限制寄递的物品，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

有前两款规定的违法行为，造成人身伤害或者财产损失的，依法承担赔偿责任。

**第四十六条** 经营快递业务的企业未配备符合国家标准的安全检查设备，或者未安排专业技术人员对快件进行安全检查

的，由邮政管理部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，处5万元以上10万元以下的罚款，并可以责令停业整顿。

**第四十七条** 经营快递业务的企业有下列行为之一的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，处1万元以上5万元以下的罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证：

（一）未按照国务院邮政管理部门的规定建立快件运单及电子数据管理制度；

（二）未定期销毁快件运单；

（三）出售、泄露或者向他人非法提供快递服务过程中知悉的用户信息，尚不构成犯罪；

（四）在发生或者可能发生用户信息泄露、毁损、丢失的情况时，未立即采取补救措施，并未向所在地邮政管理机构报告。

经营快递业务的企业的人员有前款第三项规定的违法行为，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5000元以上1万元以下的罚款。

**第四十八条** 经营快递业务的企业及其从业人员在经营活动中有危害国家安全行为的，依法追究法律责任，并由邮政管理部门吊销其快递业务经营许可证。

**第四十九条** 违反本条例规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第五十条** 邮政管理部门工作人员在监督管理工作中滥用

职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第五十一条【生效期限】** 本条例自 年 月 日起施行。