

《南通市快递管理办法》

规范性文件后评估报告

责任单位：南通市邮政管理局

二〇二五年七月

目录

一、前言	4
二、后评估工作基本概况	6
(一)法律依据	6
(二)工作过程	6
三、总体评估	10
(一)制定目的的实现程度	10
(二)主要规定的落实情况	11
(三)对快递高质量发展的助推作用	12
(四)社会认可度	14
四、分项评估	15
(一)合法性评估	15
(二)合理性评估	17
(三)协调性评估	19
(四)专业性评估	20
(五)立法技术性评估	21
(六)绩效性评估	23
五、评估结论及建议	26
(一)评估结论	26
(二)建议	27
附件一：后评估工作方案	30
附件二：制定依据对照表	34
附件三：实地调查照片	40
附件四：调查问卷及分析	42
附件五：座谈会材料	77
附件六：专家论证会材料	79
附件七：上位法律法规	81

一、前言

快递服务质量直接关系到人民群众的获得感、幸福感和安全感。为切实加强快递管理工作，提高快递服务水平，保障消费者权益，南通市邮政管理局根据《中华人民共和国邮政法》《江苏省邮政条例》等法律法规，结合本地实际，制定了《南通市快递管理办法》（以下简称《办法》）。《办法》于2018年10月12日经市十五届人民政府第31次常务会议审议通过，自2019年2月1日起施行。六年来，《办法》通过明确各方责任、规范快递服务，有效提升了南通市快递行业管理水平，切实保障了消费者和从业人员的合法权益，显著减少了快递违规行为，为促进全市快递业健康发展发挥了重要作用。

随着经济社会快速发展，快递行业在迎来新机遇的同时也面临着诸多新情况、新挑战。随着修改后新的《快递暂行条例》《快递市场管理办法》的陆续出台，行业规范不断完善，但末端投递难题、安全监管压力、消费者权益保护等问题仍需持续关注。

为适应新形势，亟须对《办法》开展规范性文件后评估，重点实现以下目标：一是开展实施情况评估，系统梳理《办法》执行过程中的重点难点问题，通过座谈会、调研走访等方式听取企业、消费者及从业人员的意见建议，形成科学合理的政策优化方案；二是强化政策理解与执行能力，通过评估，提升管理部门和从业人员对《办法》的掌握程度，确保政策落实的规范性和有效性；三是完善公众参与机制，在后

评估过程中拓宽社会参与渠道，通过座谈会、意见征集、问卷调查等方式广泛吸纳行业和公众意见，增强评估的科学性。本次评估旨在推动《办法》与时俱进，为南通市快递业高质量发展提供更完善的制度保障。后续将结合评估结果，适时启动修订程序，确保政策实效性与社会效益最大化。

二、后评估工作基本概况

（一）法律依据

南通市人民政府办公室《关于进一步做好市政府规范性文件后评估工作的通知》（通政办发〔2015〕5号）第三条规定“根据实际需要，市政府法制办可以提出年度市政府规范性文件后评估项目”，2025年2月20日，南通市人民政府办公室发布《市政府办公室关于开展2025年度政府规章和行政规范性文件后评估工作的通知》，将《办法》列为2025年度市政府规范性文件出台后评估项目清单。《江苏省行政规范性文件管理规定》（省政府令第158号）第四十条和《南通市行政规范性文件管理办法》（通政发〔2023〕28号）第三十三条均规定“行政规范性文件有效期届满的3个月前，制定机关应当组织起草单位或者实施单位对其有效期是否需要延续进行评估。”

（二）工作过程

1.准备阶段

（1）成立评估领导小组

为保证评估工作实效，南通市邮政管理局组建《办法》后评估领导小组，由局办公室牵头并承担具体工作，从组织机制层面保障评估有序推进。

（2）委托第三方机构进行评估

为了保证评估结论的客观性、公正性和专业性，南通市邮政管理局根据《市政府办公室关于进一步做好市政府规范性文件后评估工作的通知》（通政办发〔2015〕5号）第六

条规定，严格遵循市政府规范性文件后评估工作的程序性规定，经审慎遴选委托具备专业独立性及完备评估资质的第三方机构南通理工学院，由其系统承担《办法》的实证调研、数据分析、成效论证与报告撰写等后评估工作任务，依据《南通市行政规范性文件管理规定》等要求，向市司法局履行委托事项备案程序，确保评估全程合法合规。

（3）制定评估工作方案

根据《市政府办公室关于进一步做好市政府规范性文件后评估工作的通知》（通政办发〔2015〕5号）第二条的规定，评估小组根据本次活动的特点和性质，明确了后评估领导小组的主要职责和后评估工作安排，保证《办法》后评估工作的规范进行。（详见附件一）

2.评估实施阶段

此次评估活动主要通过文献研究、实地调研、调查问卷、召开座谈会、数据分析等方法，为后评估工作提供相关评估意见和素材。

（1）文献研究

收集《办法》制定所参照的上位法、其他地区快递管理制度，形成《制定依据对照表》，进行综合研究，对《办法》实施以来相关的政策、文件、报告等资料进行详细的梳理和分析，将实证研究中的发现与上述资料进行对照，分析《办法》的合法性、协调性，以增强评估的说服力。（详见附件二）

（2）实地调研

为了全面获得第一手信息，评估小组于 2025 年 5 月 12 日、6 月 16 日实地走访了海安邮政管理局、启东邮政管理局、启东邮政公司、通州二甲乡镇快递网点，调研《办法》在施行过程中存在的问题，确保评估的实效性。《办法》作为规范快递市场的重要政策依据，是邮政管理等部门实施行业监管的重要文件。当前快递行业面临业务量激增、新业态涌现、企业运营成本持续上升等现实挑战，南通应进一步深化信息共享机制，重点针对涉及快递相关违法活动，有效打击遏制违法经营、侵犯消费者权益的行为。应进一步规范末端网点管理，禁止快递企业以“承包制”转嫁管理责任，明确农村地区快递投递深度，指导各寄递企业设置合理派费，保障快递员权益。（详见附件三）

（3）问卷调查

为了充分做好基础调研工作，评估小组广泛听取《办法》涉及的各类主体的意见，围绕收集的意见，采用线上和线下相结合的方式，科学合理地设计问卷，充分征求快递公司、居民、县级邮政监管机构的意见。通过问卷调查，了解各类主体对《办法》的知晓度和实施效果等的评价。在问卷调查过程中，评估小组也对《办法》进行了宣传，在了解《办法》主要内容后，社会公众普遍认为规定合理、全面、具有可操作性。（详见附件四）

（4）召开座谈会

为了切实提高《办法》后评估的科学性，听取相关行政主管部门、快递公司、居民的意见，评估小组在走访同时召开专题座谈会，充分了解《办法》施行以来的具体执行情况 and 亟待解决的问题。各方提出的宝贵意见为评估小组的

调查和研究提供了方向，并结合意见建议形成评估报告。
(详见附件五)

(5) 立法比较分析

为评估《办法》的合法性及合理性，评估小组把《办法》与《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《快递市场管理办法》等上位法，以及《江苏省邮政条例》进行比对。重点核查监管体系与职责分工、鼓励发展方向、经营规范与许可要求、用户权益保护、安全管理等核心条款是否符合上位法规定，通过纵向比较验证制度设计的合法性与科学性。

3. 评估报告形成阶段

(1) 初步论证和报告起草

评估小组在汇总统计数据和各方意见后，召开专题会议讨论评估报告框架和结论依据。通过系统分析调研资料，梳理核心问题和建议要点，形成评估报告初稿。在充分论证的基础上，最终确定评估结论并完善报告内容。

(2) 召开专家论证会

2025年6月30日，南通市邮政管理局邀请南京邮电大学等单位的专家召开了论证会，组织专家对后评估报告草案进行论证。经论证，专家对后评估报告的主要内容予以肯定，并针对评估建议等方面提出了修改完善意见。(详见附件六)

(3) 形成正式评估报告

评估小组根据专家论证会提出的意见和建议对评估报告进行修正，形成正式评估报告。

三、总体评估

在实地调研、调查问卷、深度访谈、召开座谈会、数据分析的基础上，经过充分讨论后，专家一致认为，《办法》的制定理念符合南通快递发展的实际需要，并具有一定的前瞻性，《办法》的制定理念契合行业发展实际需求并具有前瞻性，基本实现规范市场秩序、提升服务质量的立法目标。《办法》制定及其实施情况的总体评估结论为“较好”。

表 1：总体评估等级及划分标准

等级	划分标准
好	政策措施目标完全实现；主要措施的全部具体要求落实到位；对南通快递事业发展有显著促进作用；居民及相关方认可度高。
较好	政策措施目标基本实现；主要措施的多数具体要求落实到位；对南通快递事业发展产生一定促进作用；居民及相关方认可度较高。
一般	政策措施目标实现度不高；主要措施的少数具体要求落实到位；对南通快递事业发展促进作用有限；居民及相关方认可度一般。
差	政策措施目标未实现；主要措施的具体要求基本未落实到位；对南通快递事业发展无促进作用；居民及相关方认可度很低。

（一）制定目的的实现程度

《办法》自 2018 年开始实施后，快递服务管理遵循“政府引导、市场主导，安全高效、便民利民，规范有序、绿色发展”的原则，形成邮政管理部门主导、多部门协同监管、企业自律、社会监督的快递服务管理格局，2024 年，南通市邮政管理局联合南通市交通运输局、地方组织部门对全市党群服务中心内快递网点建设情况进行验收，在农村社区党群服务中心叠加建设的村级寄递物流综合服

务站经验收合格46个,全市快递进村覆盖率已达96%以上;持续推进城市货运配送体系绿色低碳发展,2024年共有182个城市快递网点通过全国创建城市绿色货运配送示范工程验收;如东县打造“2+15+226”三级农村物流节点体系,推动实现主要品牌快递建制村直投率达100%,获评第三批省级物流达标县。南通邮政业首个“快递进厂”项目金光如东基地正式揭牌,标志着南通“快递进厂”工程进入了新阶段,有力促进快递业与制造业的深度融合。

基于此,该政策评估结果宜定为“较好等级”。

(二) 主要规定的落实情况

《办法》实施以来,各项政策措施的执行情况总体良好,多数核心条款已得到有效落实。从政策执行效果来看,主要规定在促进快递事业高质量发展中发挥了积极作用,但在部分领域仍存在优化空间。

1.强化安全监管,压紧压实“两个责任”

压实快递企业主体责任。南通市邮政管理局逢会必提安全生产,定期通报安全生产事故,强化整治各类风险隐患;压实自身监管责任。定期召开政企联席会、深入开展寄递安全“三项制度”专项整治、严打超地域范围违规经营行为,以强监管不断巩固行业安全基础。

2.做好重大活动期间安保工作

陆续开展全国两会,第三十一届世界大学生夏季运动会,杭州亚运会、亚残运会,第六届丝绸之路(敦煌)国际文化博览会及“双十一”旺季等重要活动期间安全生产与服务保障工作。

3.开展寄递烟草专项整治

南通市邮政管理局与烟草、公安建立联合查缉站，按照省局《关于进一步做好联合打击寄递渠道涉烟违法活动相关工作的通知》的文件要求，全面深入推进平安寄递专项行动。

4.提高智慧监管能力

南通市邮政管理局对接省安全中心及时完成视频联网作业违规巡查核实；完成包括邮政公司在内的 6 家快递企业接入国家邮政局视频联网系统，在线率达到 96.18%，南通市普服网点视频推送率和视频在线率均达 100%。普遍服务处对邮政局所开展视频巡查，督促企业立行立改，形成闭环。

(三) 对快递高质量发展的助推作用

从调研情况来看，《办法》实施六年来，通过“客货邮快”融合发展、农村快递物流体系建设、“快递进厂”“农产品进城”、绿色快递、智能快递等多项举措，成效显著。

1.推进“客货邮快”融合发展

立足“推进政企合作、服务特色产业、优化投递作业”三个支撑点，加快寄递物流体系节点建设。目前全市已建成 65 个乡镇级寄递共配中心，复用交通场站资源建成“交邮合作”综合服务站 14 处，开通交邮融合线路 24 条。海门区通过资源整合，主要品牌快递配送效率较整合前提高 40% 以上，通过交邮融合公交带货，平均每个邮件快件成本降低约 0.48 元，取得了较好的经济社会效益。

2.巩固提升农村物流体系建设

南通市邮政管理局联合南通市交通运输局、地方组织部门对全市党群服务中心内快递网点建设情况进行验收，在农

村社区党群服务中心叠加建设村级寄递物流综合服务站,推动实现主要品牌快递在建制村实现直投。

3.助力项目建设落地生根

南通邮政业首个“快递进厂”项目金光如东基地正式揭牌,标志着南通“快递进厂”工程进入了新阶段,有力促进快递业与制造业的深度融合。“快递进厂”工程助力占地面积138.87亩、规划总建筑面积157313平方米的中通快递苏中(南通)快递电商园项目落成生根,项目采用行业内领先的仓储分拣设备及系统化软件管理平台,助力南通现代大物流的发展。

4.推动邮政服务农产品进城

南通市邮政管理局指导邮政企业充分发挥寄递渠道网络优势和“邮乐购”平台优势,积极推动“邮政惠农”服务乡村振兴战略。重点打造“四青作物”“墩禾香米”“富硒农产品”“金沙翠蜜梨”“润丰黄桃”“山羊肉”“淘米记大米”等助农示范服务项目7个,实现各区县均有特色项目全覆盖。

5.提升快递智能化水平

为强化技术创新引领,提升快递车辆智能交通水平,南通积极探索智能网联汽车在快递行业的应用,如皋申通快递公司率先采购了5台无人快递车。随着无人快递车的广泛应用,有望缓解快递企业招工难、末端配送风险高、配送效率低、服务深度不够等问题;菜鸟驿站在市区快递末端网点率先推广临托型末端,通过联动店内IOT等设备,可实现用户自助扫码开门,增强客户使用体验,减少驿站人员看店时间,解决快递旺季爆仓问题,提升智能化建设水平。

6.持续推动行业绿色转型

南通市邮政管理局联合南通市发展改革委等六部门出台了《南通市进一步加强商品过度包装治理工作方案》，提出快递包装减量化要求，助推邮政行业高质量发展；推广使用循环包装和生物降解包装材料，引导电商企业、邮政快递企业选购使用获得绿色认证的快递包装产品。

7.组织实施行业绿色发展“9218”工程

积极推进行业绿色发展工作，电商快件不再二次包装率保持在95%以上，深入推进过度包装和塑料污染两项治理，推广使用可循环快递包装和复用瓦楞纸箱，邮政企业采购符合标准化的包装比例达到100%。

8.常态化开展行业生态环保监督执法

南通市邮政管理局结合日常行政执法检查，加强检查企业“瘦身胶带”、循环快递箱、可降解包装材料等的推广使用情况。

(四) 社会认可度

从调研情况来看，作为针对性较强的规范性文件，城乡居民对《办法》的知晓度总体上较高。通过参加座谈会，与会快递企业代表、邮管部门代表、居民代表对《办法》的总体认可度比较高。普遍认为，《办法》的制定目的基本实现；相关单位和行政主管部门按照《办法》积极推进，完成了各自应承担的任务，基本达到了《办法》设定的初衷。

综合来看，《办法》的社会认可度“较高”。

四、分项评估

结合本次立法后评估的目的及《办法》的具体情况，着重从合法性、合理性、协调性、专业性、立法技术性、绩效性等六个方面进行逐项评估。

表 2：分项评估指标

一级指标	二级指标
合法性	制定主体享有法定权限；制定内容符合制定时上位法的规定；制定程序合法
合理性	制度合理性；目的正当性；符合最小侵害原则；符合公序良俗
协调性	与上位文件的协调性；与相关制度要求的协调性
专业性	科学性；可操作性
立法技术性	名称和条文设定；管理制度；语言准确性
绩效性	实施效果评价；相对人评价；行政管理部门评价

（一）合法性评估

主要包括以下三个二级指标：

1.制定主体享有法定权限

根据《办法》制定时施行的《江苏省规范性文件制定备案规定》，南通市人民政府享有就其职权范围内制定规范性文件的权限。《快递暂行条例》（国令第 697 号）第三条指出：地方各级人民政府应当创造良好的快递业营商环境，支持经营快递业务的企业创新商业模式和服务方式，引导经营快递业务的企业加强服务质量管理、健全规章制度、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。

地方各级人民政府应当确保政府相关行为符合公平竞争要求和相关法律法规，维护快递业竞争秩序，不得出台违反公平竞争、可能造成地区封锁和行业垄断的政策措施。第五条明确规定：国务院邮政管理部门负责对全国快递业实施监督管理。国务院公安、国家安全、海关、工商行政管理、出入境检验检疫等有关部门在各自职责范围内负责相关的快递监督管理工作。《江苏省邮政条例》第三条指出：快递服务是现代服务业的重要组成部分。地方各级人民政府应当引导、扶持快递业发展，支持快递配送点建设，提升快递服务水平，不断满足社会公众对快递业务的需求。南通市人民政府制定《办法》，由市邮政管理局牵头起草，符合法定权限，且与《快递暂行条例》等上位法精神一致。《办法》制定主体及权限合法有效。

2.制定内容符合制定时上位法的规定

通过梳理，《办法》制定时的上位法包括：

(1)《中华人民共和国邮政法》(2015年修正)(2015年4月24日第十二届全国人民代表大会常务委员会第十四次会议通过)

(2)《快递暂行条例》(2018年国令第697号)

(3)《快递市场管理办法》(2013年交通运输部令2013年第1号)

(4)《国务院关于促进快递业发展的若干意见》(国发〔2015〕61号)

(5)《江苏省邮政条例(修正案)》(2017年江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第三十三次会议)

(6)《江苏省政府关于促进快递业持续健康发展培育经济新增长点的实施意见》(苏政发〔2017〕8号)

《办法》根据上位法规定,充分吸取了南通市近年来快递行业发展的成熟经验和做法,有助于快递业高质量发展。《办法》具体内容不越权、不违法。

经对照前述上位法,《办法》制定之时,内容符合法律、法规、规章的规定,没有发现违规违法扩张权力、减免应有责任、新设行政许可、违法设定行政处罚等现象。

《办法》与法律、法规不矛盾,不抵触。因此,《办法》内容具备合法性。

3.制定程序合法

在《办法》制定过程中,南通市邮政管理局严格遵循《中华人民共和国立法法》《规章制定程序条例》等法律法规规定的立法程序要求,组织开展南通快递现状调查;组织召开居民代表、快递企业负责人参加的座谈会,通过网站公开征求意见,听取意见建议;组织召开了听证会;进行合法性审查;结合征求到的意见建议,形成《办法》定稿,报经市政府批准实施,最终以市政府规范性文件形式公布施行,充分体现了科学立法、民主立法、依法立法的原则要求。

综上所述,《办法》的制定主体、制定权限、制定程序均符合法律规定。

(二) 合理性评估

1.制度合理性

严格遵循立法评估标准,政策内容与《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《江苏省邮政条例》等上位法衔接,

兼顾协调性与可操作性。《办法》的制定充分体现了制度设计的合理性，基于快递行业发展实际需求，科学界定服务标准、安全规范和监管要求，确保政策精准覆盖快递企业、从业人员和消费者权益；通过协同邮政管理、交通运输、市场监管等部门，建立政府主导、市场参与的监管机制，优化快递服务供给结构，提高行业运行效率；政策设计注重与现有市场管理体系衔接，提升快递服务质量，避免重复监管或资源浪费，确保行业发展的可持续性，符合市场公平竞争原则和行业资源配置的最优需要。

2.目的正当性

《办法》的制定旨在贯彻落实党中央、国务院关于促进现代服务业发展、保障民生服务的决策部署，通过建立健全快递服务监管制度，切实解决快递市场中存在的难题，政策设计注重与消费者权益保护、安全生产等制度衔接，形成多层次监管体系，显著提升行业服务水平，确保不同规模企业、各类消费群体均能获得规范高效的快递服务，改变“低价竞争、服务降级”的恶性循环，有效促进行业健康有序发展，保障消费者合法权益，充分体现以人民为中心的发展思想和市场公平竞争原则，既是对《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等法律法规立法宗旨的具体实践，也是实现“建设高效便捷的现代快递服务体系”发展目标的必要举措，符合优化营商环境的内在要求和行业高质量发展的现实需要。

3.最小侵害原则

《办法》严格遵循最小侵害原则，在制度设计中采用精准施策的方式，对快递市场主体实施必要且适度的监管干预。通

过设定科学合理的监管标准和程序，既确保快递服务质量与安全底线，又最大限度减少对市场主体的不当干预。

4.公序良俗契合度

《办法》高度契合社会主义核心价值观和现代商业伦理，通过制度化规范快递服务行为，弘扬了诚信经营、服务民生的良好社会风尚；《办法》符合“保障用户权益、促进产业发展”的基本原则和公序良俗的基本要求；服务标准的设定严格遵循市场公平竞争底线，在保障消费者合法权益与维护行业健康发展之间取得平衡，其制度价值取向既符合社会主义市场经济的道德规范，又体现了便民利民的服务理念。

(三) 协调性评估

主要包括以下两个二级指标：

1.与上位文件的协调性

《办法》严格遵循《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等上位法律法规及政策文件的核心要求，在服务标准、安全规范、监管要求等关键要素设置上，既全面落实国家关于“促进快递业高质量发展”的决策部署，又结合地方实际细化操作规范，确保政策体系既未减损上位法赋予的市场主体权利，也未突破上位制度设定的监管边界，通过地方立法创新将国家层面的制度要求转化为可操作的市场监管实践。

2.与相关制度要求的协调性

《办法》出台后，南通市邮政管理局与相关部门紧密配合，通过细化操作规范、强化协同监管，为行业健康有序发展提供了有力支撑。

《办法》与同级政府出台的现行市场监管、交通运输、消费者权益保护等制度体系有机衔接，在安全管理方面与安全生产监管制度形成互补；在服务质量监管方面与消费者权益保护制度实现联动，构建全方位、多层次的快递市场监管网络，既避免多头监管造成的企业负担，又防止监管空白导致的市场失序，充分体现现代市场监管理念的整体性和协调性。

综上所述，《办法》与同位阶的规范性文件以及相关制度不存在冲突，可以互相衔接，形成政策合力。

(四) 专业性评估

1. 科学性

《办法》在制度设计上充分体现科学性原则，基于快递行业发展实践，精准界定服务标准、安全规范和监管要求，确保各项措施符合《快递暂行条例》等上位法规定和行业发展规律。通过建立分类分级监管机制，对快递企业实施差异化监管，运用信息化手段提升监管效能，确保政策设计既符合快递市场运行规律，又能实现监管资源的最优配置。

2. 可操作性

明确监管主体：明确规定市邮政管理局作为主要监管部门，负责全市快递业的监督管理，要求公安、市场监管等部门按照职责分工做好相关工作，充分发挥快递行业协会自律、自管作用。

规范企业运营：明确快递业务经营许可制度，规定未经许可不得经营快递业务，要求分支机构、末端网点办理备案手续，规定企业变更事项需报备变更手续。

优化服务流程：详细规定收寄环节的实名登记、开箱验视等操作规范，明确投递环节时限要求和验收程序，建立投诉处理机制，规定7日内处理投诉，15日内答复申诉。

构建安全管理体系：要求企业落实安全生产主体责任，规定配备安检设备，建立突发事件应急机制和报告制度。

建立监督评价机制：邮政管理部门建立日常监督检查制度，建立服务质量社会监督网络和评价体系，定期发布质量监督报告和行业评价报告。

完善配套保障措施：将快递业发展纳入国民经济和社会发展规划，鼓励完善末端网点布局和农村快递服务，促进快递与电子商务融合发展。

以上规定既有上位法依据，又结合南通实际细化了操作要求，建立了从准入到运营、从服务到监管的完整制度链条。

综上所述，《办法》规定科学合理，具有可操作性。

(五) 立法技术性评估

主要包括以下三个二级指标：

1.名称和条文设定

《办法》采用“管理办法”的规范表述，准确体现其作为贯彻落实《快递暂行条例》等上位法的执行性文件定位。条文依次阐述立法目的、基本原则、部门职责、经营许可、服务标准、安全管理、监督管理及法律责任等核心要素，

形成完整的制度闭环。条款表述采用“应当”“不得”等规范立法用语，授权性条款与义务性条款设置合理，如第六条在明确基本服务要求的同时，规定“鼓励快递企业完善末端网点布局”。重要概念如“快递末端网点备案”在第十二条作出明确要求，避免歧义。程序性规定（第十六条投诉处理）细化受理、处理、答复等环节的操作规范，与实体性规定相互支撑，体现立法技术的成熟度。

2.重要制度

《办法》构建了较为完善监管制度体系。

具体包括：

1) 许可备案制度（11~12条）规范经营许可和网点备案；

2) 服务标准制度（14~16条）明确收寄验视、投递服务和投诉处理要求；

3) 安全管理制度（18~19、23条）规定安全生产、安检设备和应急机制；

4) 监督检查制度（25~27条）建立日常检查、质量评价和违法查处机制；

5) 信息管理制度（20~21条）强化用户信息保护和运单数据管理。所有制度均严格对应办法具体条款，未作延伸解读。

3.语言准确性

《办法》语言表述严格遵循行政规范性文件用语规范，措辞严谨准确。如第十四条“应当执行实名收寄等五项规定”体现监管刚性，第八条“鼓励使用环保包装材料”展

现政策导向。专业术语使用规范，如第十九条“过机安检”等术语准确无误。数据表述精确，如第二十一条规定“电子数据保存不少于2年”。条款逻辑严密，避免歧义表述，如第十五条通过“收件人或者收件人指定的代收人”的并列句式完整界定投递对象，体现立法语言的严谨性和规范性。综上所述，《办法》用语规范、框架合理，具有较强的可操作性。

(六) 绩效性评估

1. 实施效果评价

《南通市快递管理办法》实施以来成效显著，通过量化数据分析显示：全市快递业务量从2019年的4.7亿件提升至2024年的14.9亿件，邮政业务收入从65.5亿元增至114.5亿元，行业规模持续扩大；服务质量持续优化，制度创新效应突出，建立的监管体系有效规范市场秩序；部门协同成效明显，与公安、市场监管等部门建立联合监管机制，开展专项整治行动，形成多维度监管合力。《办法》通过精准的制度设计和严格的执行监督，全面实现了促进快递业规范发展的既定目标。总体看，政策目标达成度较高。

2. 相对人评价

《办法》获得市场主体和消费者高度认可，快递企业认为政策操作性强，有效规范了市场秩序，消费者对投诉处理效率和隐私保护满意度较高，但也反映部分区域末端投递服务仍需改善，希望加强对快递驿站的管理。

3. 行政管理部门评价

邮政管理、公安、市场监管等部门协同配合，通过联合检查、信用监管等方式强化行业监管，在规范市场秩序、保障寄递安全等方面取得显著成效。

建议进一步明确职责分工，进一步细化各部门在快递管理中的具体职责和协作流程，明确邮政管理、公安、市场监管、烟草等部门的职责分工，建立信息共享机制。

充分发挥行业协会作用，支持快递行业协会制定细化公约，组织培训，调解纠纷。

进一步深化信息共享机制，重点针对涉及快递相关违法活动监管合作，有效打击遏制违法经营、侵犯消费者权益的行为。

建议进一步完善末端配送规范，如智能快递设施管理方面应明确智能快递柜、驿站等新型末端设施的布局标准、运营责任（如维护时效、超时收费规则）及数据安全要求。建立针对快递员的“恶意投诉”甄别制度，明确投诉处理流程中对从业者的保护条款，避免不合理处罚。

建议构建南通市快递行业统一信息化共享平台，整合快递企业数据资源共享，方便监管部门实时掌握行业相关动态信息，也利于掌握快件包裹状态，及时处理相关问题。

建立快递员工定期培训机制。加快快递从业人员规范化管理，实施从业人员信用管理制度，快递企业定期组织从业人员学习相关法律法规、安全操作规程，提高其对违法寄递包裹的识别能力，加大对从业人员业务和安全培训，交通知识培训，增强其职业认同感，提高从业人员的服务意识。

在政策内容方面，应进一步细化发展保障措施，明确政府对快递基础设施建设的资金支持与土地优惠政策的具体标准，激励企业提升农村快递服务水平。

在执行方式上，建立多部门协同执行机制，邮政管理局联合公安、市场监管等部门，定期开展联合执法行动，形成监管合力。

建议引入第三方评估机构，对快递企业服务质量进行季度或年度评级，根据投诉率、违规次数、履约质量等对寄递企业进行信用分级信用优秀的企业减少检查频次，对信用较低的企业重点监管、限制扩张，优化监管资源配置。设立“服务质量奖励基金”，由邮政管理部门面向全社会公开评级结果，激励快递企业提升快递服务。

鼓励快递企业建立内部举报奖励制度，对员工举报寄递渠道违法行为的给予奖励。同时根据投诉率、违规次数、履约质量等对寄递企业进行信用分级信用优秀的企业减少检查频次，信用较低的企业重点监管、限制扩张，优化监管资源配置。

五、评估结论及建议

(一)评估结论

综上评估认为，《办法》在合法性方面，制定主体适格、程序规范，严格遵循《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等上位法规要求，未增设行政许可或增加市场主体额外义务。

在合理性方面，政策聚焦快递服务质量与安全监管核心问题，构建安全生产责任制，对快递企业收寄、验视、安检等环节提出明确要求。

在协调性方面，政策紧密对接《快递市场管理办法》《江苏省邮政条例》的基础上，又细化部分措施，同时建立邮政管理、公安、市场监管等多部门协同监管机制，与既有安全生产、消费者权益保护等政策形成互补，避免监管空白或重复监管。

在可操作性方面，流程设计清晰高效，但在管理创新、产品创新、环保包装材料等方面，需进一步优化资源配置，提升发展水平。

在技术性方面，政策框架完整，条款逻辑严密，术语使用规范，核心概念明确定义。

在绩效性方面，政策实施后全市快递业务量和业务收入稳步增长，消费者申诉处理满意度高，安全管理制度执行率高，有效规范市场秩序并保障寄递安全。

评估认为该政策制定质量高、实施效果显著，考虑到《快递暂行条例》《快递市场管理办法》等上位法发生修改，建议修订《办法》，以保持与上位法一致。

(二) 建议

基于《办法》实施效果评估及行业发展新形势，结合国家和省级最新政策要求，现提出以下优化建议：

1.优化资源配置机制

实施快递末端服务提升计划，重点加强农村地区网点建设，实现每个乡镇至少建成1个标准化快递综合服务站。建立邮政管理、交通运输、商务部门资源协作机制，通过设施共享、线路优化等方式提高配送效率。将快递员纳入职业技能培训补贴范围，给予职业发展支持。

2.强化全流程安全保障

在重点快递分拨中心增设“安全监管驻点”，建立收寄验视、过机安检全程可追溯制度。推行“快递+电商”协同发展模式，在产业园区普遍设立快递综合服务中心。试点将冷链快递、同城即时配送等新业态纳入监管范围，衔接现有管理制度。

3.完善质量评价体系

制定《南通市快递服务质量标准》，建立“双随机”检查与消费者评价相结合的监管机制，对连续投诉率超标的网点实行重点监管，多措并举提升邮政业消费者申诉处理效能。

4.健全政策协同机制

将快递进村纳入乡村振兴考核指标，实行市县乡三级督导。建立多部门数据共享机制，动态掌握企业经营状况及服务能力，定期召开邮政管理、公安、市场监管等部门协调会，解决监管难点问题。

5.加强行业规范引导

编制简明版《快递服务规范手册》，通过网点、社区等渠道广泛发放。在“双11”等业务高峰期组织服务质量提升专项行动。对加盟制快递企业、新业态平台开展“送政策上门”服务，确保政策落实全覆盖。

6.建议调整部分条款

1) 由于上级文件发生改变，《邮政业用户申诉处理办法》（国邮发〔2020〕59号）文件中第十六条规定：当事企业应当自接到邮政管理部门转告的申诉事项之日起10日内按照下列要求向邮政管理部门报送处理情况的文字信息：

（一）报送的处理情况包括事实情况、与用户沟通协商情况、处理措施等；

（二）当事企业认为不存在服务质量问题的，还应当说明具体理由，并提供有关材料；

（三）服务质量异议已进入诉讼、仲裁、行政裁决、人民调解等程序的，提供凭证；

（四）同一申诉事项中有两个以上申诉请求的，逐一报送处理情况。

建议修改《办法》第十六条，改成：快递企业应当妥善处理用户投诉，用户对处理结果不满意的或者7日内无处理结果的，可以向市邮政管理局申诉。快递企业收到市邮政管

理局转办的用户申诉后，应当在 10 日内向用户作出答复并向市邮政管理局报送处理情况。

2) 修改后的《快递暂行条例》首次增设的“快递包装”专章，填补了快递包装治理的制度空白，为快递业绿色发展提供有力法治保障。应该根据《快递暂行条例》，调整《办法》第八条的相关内容。

附件一后评估工作方案

南通市邮政管理局文件

通邮管（2025）19号

关于做好规范性文件后评估 有关工作的通知

机关各处室、海门局：

为加强对行政规范性文件执行情况和实施效果评估，根据《江苏省行政规范性文件管理规定》《市政府办公室关于开展2025年度政府规章和行政规范性文件后评估工作的通知》及法治政府建设相关要求，现对我局2018年起草修订的市政府规范性文件《南通市快递管理办法》（通政规〔2018〕4号）开展后评估工作，相关工作通知如下：

一、组建后评估领导小组

组 长：黄 菲

副组长：施海红

组 员：李玮玮、关辰珏、尤彬

领导小组的运行时间自成立之日起至规范性文件《南通市快递管理办法》（通政规〔2018〕4号）的后评估报告完成报送之日止。

二、后评估领导小组主要职责

领导小组负责规范性文件《南通市快递管理办法》（通政规〔2018〕4号）的组织评估工作。建立领导小组，制定评估方案、设计调研问卷，听取社会公众、行政相对人、人大代表、政协委员、专家学者及相关行政执法单位的意见建议，组织座谈交流，开展评估调研走访并完成评估报告。

三、后评估工作安排

（一）委托第三方评估。根据评估工作要求，完成第三方服务机构招标（时间：4月初完成，责任处室：办公室）。

（二）收集整理资料。《办法》制定背景及相关资料收集整理、南通市及各县（市、区）政策实施情况总结、报告等（时间：4月初完成，责任处室：办公室）。

（三）设计调查问卷。对《办法》进行学习研究，列出需要评估的主要项目和重点问题，在此基础上，针对相关问题设计调查问卷（时间：4月中旬完成，责任部门：办公室、第三方评估机构）；

（四）开展调研走访。广泛听取相关意见，了解所涉及的各方主体对《办法》实施效果的意见反馈及规范性文件层面上的建

议，开展调研走访（时间：5月中旬完成，责任部门：办公室、市场监管处、第三方评估机构）。

（五）组织座谈交流。召开邮政、快递、法律等领域专家参加的研究座谈会，对服务对象、行政管理方的诉求和合理化建议逐一梳理，聚焦重点问题进一步深入研究（时间：5月下旬完成，责任部门：办公室、市场监管处、第三方评估机构）；

（六）完成评估报告。按照最新的法律法规对《办法》的合法性、合理性、执行性、协调性、可操作性、立法技术性、实效性等进行评价。对《办法》的实施成效科学研判，把服务对象、行政管理方的诉求和合理化建议逐一梳理，结合存在问题及解决方案，全面总结形成评估报告。（时间：6月底前完成，责任部门：办公室、第三方评估机构）。

南通市邮政管理局
2025年3月28日



南通市邮政管理局办公室

2025年3月28日印发

附件二制定依据对照表

《南通市快递管理办法》制定依据对照表

《南通市快递管理办法》及办法出处

条例内容	办法出处
第一条 为促进快递业健康发展，保障快递安全，保护快递用户合法权益，加强对本市快递业的监督管理，依据《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 本市行政区域内从事快递经营活动、接受快递服务以及对快递业进行监督管理，适用本办法。	《快递暂行条例》 第二条 在中华人民共和国境内从事快递业务经营、接受快递服务以及对快递业实施监督管理，适用本条例。
第三条 市邮政管理局负责对全市快递业实施监督管理。市公安、国土资源、城乡建设、规划、住房保障和房产管理、交通运输、市场监管、商务等部门应当按照职责分工，做好对快递业监督管理的相关工作。	《快递暂行条例》 第六条 国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构以及省级以下邮政管理机构（以下统称邮政管理部门）应当与公安、国家安全、海关、工商行政管理、出入境检验检疫等有关部门相互配合，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，依法处理影响快递业安全运行的事件。 《江苏省邮政条例》 第五条 省、设区的市邮政管理部门（以下简称邮政管理部门）会同有关部门编制本行政区域邮政业发展规划，负责邮政普遍服务、邮政市场的监督管理工作。 设区的市邮政管理部门设置的派出机构，按照职责负责县（市、区）区域内邮政普遍服务、邮政市场的监督管理工作；未设置派出机构的，设区的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设立或者明确的机构，协助做好本辖区邮政普遍服务、邮政市场监督管理的具体工作。 县级以上地方人民政府有关部门依照各自职责，协助做好邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。
第四条 快递行业协会应当发挥行业代表、行业自律、行业服务和行业协调的作用，引导协会会员加强行业自律，依法经营，规范服务。	《快递暂行条例》 第七条 依法成立的快递行业组织应当保护企业合法权益，加强行业自律，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，引导企业不断提高快递服务质量和水平。 《快递市场管理办法》 第八条 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。
第五条 市邮政管理局应当制定本市快递业发展规划，促进快递业在产业能力、科技创新、服务品质、安全水平、绿色低碳、综合效益等方面的提升。 市、县（市）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，统筹考虑快件大型	《快递暂行条例》 第十条 国务院邮政管理部门应当制定快递业发展规划，促进快递业健康发展。 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。 县级以上地方人民政府建立健全促进快递业健康发展的政策措施，完善相关配套规定，依法保障经营快递业务

<p>集散、分拣等基础设施用地的需要。</p>	<p>的企业及其从业人员的合法权益。</p>
<p>第六条 鼓励经营快递业务的企业（以下简称快递企业）利用自建、合建、合作等方式，完善快递末端网点布局，共享末端服务设施，提升农村快递服务水平。</p>	<p>《快递暂行条例》 第十一条 国家支持和鼓励经营快递业务的企业在农村、偏远地区发展快递服务网络，完善快递末端网点布局。</p>
<p>第七条 鼓励快递企业推进管理创新、科技创新、产品创新和模式创新，提升专业化、规模化、品牌化、网络化经营水平。</p>	<p>《快递暂行条例》 第十二条 国家鼓励和引导经营快递业务的企业采用先进技术，促进自动化分拣设备、机械化装卸设备、智能末端服务设施、快递电子运单以及快件信息化管理系统等的推广应用。</p>
<p>第八条 鼓励快递企业和寄件人使用生态可降解、可重复利用的环保包装材料，促进包装物重复利用及废弃物回收处置。</p>	<p>《快递暂行条例》 第九条 国家鼓励经营快递业务的企业和寄件人使用可降解、可重复利用的环保包装材料，鼓励经营快递业务的企业采取措施回收快件包装材料，实现包装材料的减量化利用和再利用。</p>
<p>第九条 鼓励快递企业加快与电子商务的融合发展，加强信息沟通，共享设施和网络资源。</p>	<p>《快递暂行条例》 第十五条 国家鼓励快递业与制造业、农业、商贸业等行业建立协同发展机制，推动快递业与电子商务融合发展，加强信息沟通，共享设施和网络资源。 国家引导和推动快递业与铁路、公路、水路、民航等行业标准对接，支持在大型车站、码头、机场等交通枢纽配套建设快件运输通道和接驳场所。</p>
<p>第十条 机关、团体、企业、事业单位及住宅小区的物业服务机构应当为快递企业投递快件提供便利。鼓励物业服务机构为业主提供代收、代转快件等服务。</p>	<p>《江苏省邮政条例》 第二十条 邮政企业采取按址投递或者与用户协商的其他方式投递邮件的，物业服务企业应当为邮政企业投递邮件提供便利。物业服务企业与业主或者物业服务合同有代收、代转邮件约定的，物业服务企业应当为业主代收、代转邮件。 有下列情形之一的，物业服务企业应当为业主代收、代转邮件： （一）尚未设置信报箱的； （二）设置的信报箱因失修、破损等原因无法投递或者影响邮件安全的； （三）信报箱设置于门禁内，邮政企业从业人员无法投递邮件的； （四）邮政企业从业人员无法按址当面投交邮件，收件人同意交由物业服务企业代收的。</p>
<p>第十一条 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。</p>	<p>《快递暂行条例》 第十七条 经营快递业务，应当依法取得快递业务经营许可。邮政管理部门应当根据《中华人民共和国邮政法》第五十二条、第五十三条规定的条件和程序核定经营许可的业务范围和地域范围，向社会公布取得快递业务经营许可的企业名单，并及时更新。 《快递市场管理办法》 第九条 国家对快递业务实行经营许可制度。经营快递业务，应当依照《中华人民共和国邮政法》的规定，向邮政管理部门提出申请，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。</p>
<p>第十二条 快递企业设立分公司、营业部等非法分支机构，应当向市邮政管理局办理登记备案手续。快递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 20 日内向市邮政管理局备案。快递企业股权关系、注册资本、业务范围、地域范围发生变更的，或者增设、撤销分</p>	<p>《快递市场管理办法》 第十三条 快递企业进行合并、分立的，应当在合并、分立协议签订之日起二十日内，向颁发快递业务经营许可证的邮政管理部门备案。 备案应当提交以下材料： （一）快递业务经营许可证； （二）合并、分立协议；</p>

<p>支机构，应当报市邮政管理局办理变更手续。</p>	<p>(三) 上一年度快递业务经营许可年度报告书。 合并、分立后新设立的企业法人经营快递业务的，应当依法取得快递业务经营许可。合并、分立涉及外商投资企业的，应当遵守国家有关外商投资快递业务的相关规定。</p>
<p>第十三条 快递企业应当依法保护其快递从业人员的合法权益，加强其职业操守、服务规范、作业规范、安全生产、突发事件处理、安全驾驶等方面的教育和培训。</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》 第六十条 经营快递业务的企业依法成立的行业协会，依照法律、行政法规及其章程规定，制定快递行业规范，加强行业自律，为企业提供服务、培训等方面的服务，促进快递行业的健康发展。 经营快递业务的企业应当对其从业人员加强法制教育、职业道德教育和业务技能培训。 《快递暂行条例》 第二十条 经营快递业务的企业应当依法保护其从业人员的合法权益。 经营快递业务的企业应当对其从业人员加强职业操守、服务规范、作业规范、安全生产、车辆安全驾驶等方面的教育和培训。</p>
<p>第十四条 快递企业在收寄快件时，应当遵守下列规定： (一) 要求寄件人出示身份证件，并在实名制信息系统登记身份信息； (二) 当场验视内件，并作出验视标识； (三) 提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，指导寄件人如实全面填写快递运单，提示寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务； (四) 告知寄件人收费标准、赔偿方式以及其他注意事项； (五) 准确标注内件物品名称、重量、资费等内容。</p>	<p>《快递市场管理办法》 第十六条 经营快递业务的企业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) 填写快递运单前，企业应当提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，并建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务； (二) 企业分拣作业时，应当按照快件（邮件）的种类、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) 企业应当在承诺的时限内完成快件（邮件）的投递； (四) 企业应当将快件（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。</p>
<p>第十五条 快递企业应当在承诺的时限内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，并告知收件人或者收件人指定的代收人当面验收；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，从其约定。鼓励快递企业对快件提供一定次数的免费投递。</p>	<p>《快递市场管理办法》 第十六条 经营快递业务的企业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) 填写快递运单前，企业应当提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，并建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务； (二) 企业分拣作业时，应当按照快件（邮件）的种类、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) 企业应当在承诺的时限内完成快件（邮件）的投递； (四) 企业应当将快件（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。</p>
<p>第十六条 快递企业应当妥善处理用户投诉，用户对处理结果不满意的或者7日内无处理结果的，可以向市邮政管理局申诉。快递企业收到市邮政管理局转办的用户申诉后，应当在15日内向用户作出答复；15日内未能作出答复的，应当于到期日前1天向市邮政管理局报告处理进展情况，并在到期日后5日内向用户作出答复。</p>	<p>《快递暂行条例》 第二十八条 经营快递业务的企业应当实行快件寄递全程信息化管理，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、快件查询等服务。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7日内予以处理并告知用户。 《快递市场管理办法》 第二十一条 经营快递业务的企业应当建立与用户沟通的渠道和制度，向用户提供业务咨询、查询等服务，并</p>

	<p>及时处理用户投诉。</p> <p>经营快递业务的企业对邮政管理部门转办的用户申诉，应当及时妥善处理，并按照国务院邮政管理部门的规定给予答复。</p>
<p>第十七条 市邮政管理局应当依法及时处理用户对快递企业提出的申诉，并自接到申诉之日起 30 日内作出答复。</p>	<p>《快递市场管理办法》</p> <p>第二十一条 经营快递业务的企业应当建立与用户沟通的渠道和制度，向用户提供业务咨询、查询等服务，并及时处理用户投诉。</p> <p>经营快递业务的企业对邮政管理部门转办的用户申诉，应当及时妥善处理，并按照国务院邮政管理部门的规定给予答复。</p>
<p>第十八条 快递企业应当落实安全生产主体责任，建立健全安全生产责任制，改善安全生产条件，提高安全生产水平。</p>	<p>《快递暂行条例》</p> <p>第七条 依法成立的快递行业组织应当保护企业合法权益，加强行业自律，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，引导企业不断提高快递服务质量和水平。</p>
<p>第十九条 快递企业应当配备相应的安检设备，对进出本市行政区域的快件进行安全检查，严格落实实名收寄、开箱验视、过机安检等安全管理制度。</p>	<p>《快递暂行条例》</p> <p>第三十二条 经营快递业务的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。经营快递业务的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。</p> <p>经营快递业务的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；经营快递业务的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。</p>
<p>第二十条 快递企业应当依法保护用户的信息安全和通信秘密，除法律法规另有规定外，快递企业不得将用户信息提供给其他任何组织或者个人。</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》</p> <p>第三条 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。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公民的通信自由和通信秘密。</p> <p>除法律另有规定外，任何组织或者个人不得检查、扣留邮件、汇款。</p>
<p>第二十一条 快递企业应当建立快递运单电子数据和实物档案管理制度。快递运单的电子数据档案保存时限应当不少于 2 年，实物档案保存时限应当不少于 1 年，保存期满后在市邮政管理局的监督下予以销毁。</p>	<p>《江苏省邮政条例》</p> <p>第四十四条 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，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。保存期满后，按照规定集中销毁或者删除。</p> <p>没有法律明确规定或者用户书面同意，邮政企业、快递企业及其从业人员不得将用户使用邮政服务、快递业务的信息提供给任何组织或者个人。</p> <p>前款所称用户使用邮政服务、快递业务的信息，是指寄件人、收件人的名址信息、身份证件号码、电话号码以及使用邮政服务、快递业务的种类、数量、时间等信息。</p>

<p>第二十二條 快递服务车辆应当标明企业标识并随车携带相关证件，上道路行驶时，应当严格按照操作规范安全、文明驾驶车辆。干线快件运输应当使用封闭式车辆。投递快件的车辆，应当采取措施，保障快件安全。</p>	<p>《快递暂行条例》</p> <p>第十三条 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，不得禁止快递服务车辆依法通行。</p> <p>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。</p> <p>快递从业人员应当遵守道路交通安全法律法规的规定，按照操作规范安全、文明驾驶车辆。快递从业人员因执行工作任务造成他人损害的，由快递从业人员所属的经营快递业务的企业依照民事侵权责任相关法律的规定承担侵权责任。</p>
<p>第二十三條 快递企业应当建立健全突发事件应急机制，定期组织开展突发事件应急演练，提高应对突发事件能力，预防和减少行业突发事件的发生及其造成的损失。</p> <p>发生重大服务阻断、暂停快递业务经营活动等突发事件时，快递企业应当在 24 小时内向市邮政管理局和其他有关部门报告，并向及时社会公告。在事件处理过程中，应当对与事件有关的资料进行登记保存，相关资料至少保存 1 年。</p>	<p>《快递市场管理办法》</p> <p>第二十二条 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。发生重大服务阻断、暂停快递业务经营活动时，经营快递业务的企业应当按照有关规定在二十四小时内向邮政管理部门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、加盟人应当分别向所在地邮政管理部门报告。</p> <p>经营快递业务的企业在事故处理过程中，应当对所有与事故有关的资料进行记录和保存。相关资料和书面记录至少保存一年。</p>
<p>第二十四條 市邮政管理局和公安等部门应当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，对快递企业落实实名制、验视制度、过机安检等情况开展检查，依法处理影响快递业安全运行的事件。</p> <p>市邮政管理局应当指导和监督快递企业落实安全生产主体责任，加强内部安全管理，确保安全生产。</p>	<p>《快递市场管理办法》</p> <p>第三十五条 邮政管理部门应当结合邮政行业安全监管的实际，指导和监督经营快递业务的企业落实安全责任制，依法对经营快递业务的企业实施安全监督检查，并依照相关规定对妨害或者可能妨害行业安全的经营快递业务的企业进行调查和处理。</p> <p>邮政管理部门应当加强对突发事件的管理，督促经营快递业务的企业定期组织开展突发事件应急演练。</p>
<p>第二十五條 市邮政管理局应当建立健全日常监督检查制度，并按照法定程序定期进行监督检查，监督检查处情况及时向社会公布。</p>	<p>《江苏省邮政条例》</p> <p>第五十二条 邮政管理部门应当建立邮政普遍服务质量社会监督网络和评价体系，聘请社会监督员，对邮政普遍服务质量进行监督，定期、适时向社会公布有关邮政普遍服务的监督管理报告。</p> <p>邮政管理部门应当建立以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为主要内容的快递服务质量评价体系，定期、适时组织评估快递行业服务水平和质量，并向社会公布。</p>
<p>第二十六條 市邮政管理局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，适时向社会发布有关快递服务的质量监督报告、快递行业服务水平评价报告。</p>	<p>《江苏省邮政条例》</p> <p>第五十二条 邮政管理部门应当建立邮政普遍服务质量社会监督网络和评价体系，聘请社会监督员，对邮政普遍服务质量进行监督，定期、适时向社会公布有关邮政普遍服务的监督管理报告。</p> <p>邮政管理部门应当建立以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为主要内容的快递服务质量评价体系，定期、适时组织评估快递行业服务水平和质量，并向社会公布。</p>
<p>第二十七條 快递企业违反本办法有关规定的，由市邮政管理局依法查处；违反其它法律法规的，由相关部门依法查处。构成犯罪的，依法追究刑事责任。</p>	<p>《快递市场管理办法》</p> <p>第四十条 经营快递业务的企业违反快递服务标准，严重损害用户利益，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。</p> <p>第四十一条 违反本办法第十条规定的，由邮政管理部</p>

	<p>门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。</p> <p>第四十二条 违反本办法第十一条第二款规定的，由邮政管理部门责令改正，处一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。</p> <p>第四十三条 违反本办法第十四条规定的，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。</p> <p>第四十四条 违反本办法第十六条第（二）项规定的，由邮政管理部门处一万元罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。</p> <p>第四十五条 违反本办法第十八条、第二十一条、第二十二条、第三十一条规定的，由邮政管理部门责令改正，处三千元以上三万元以下的罚款。</p> <p>第四十六条 违反本办法第二十四条第二款规定，未按照国务院邮政管理部门规定处理无法投递又无法退回寄件人的快件的，由邮政管理部门对快递企业处三千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。</p> <p>第四十七条 违反本办法第二十七条第（一）项、第（五）项规定的，分别依照《中华人民共和国邮政法》第七十五条、第七十六条的规定予以处罚。</p> <p>违反本办法第二十七条第（四）项规定的，由邮政管理部门责令改正，对快递企业处一万元以上三万元以下的罚款。</p> <p>违反本办法第二十七条第（二）项、第（三）项规定的，由国家有关部门依法处理。</p> <p>第四十八条 违反本办法第二十八条规定的，由邮政管理部门责令改正，依法没收违法所得，对直接责任人员处五千元以上一万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。</p> <p>第四十九条 邮政管理部门工作人员违反本办法第三十七条第一款、第三十九条规定的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。</p> <p>第五十条 拒绝、阻碍邮政管理部门及其工作人员依法履行监督检查职责的，依照《中华人民共和国邮政法》第七十七条的规定予以处罚。</p> <p>第五十一条 公民、法人或者其他组织认为邮政管理部门的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法向上一级邮政管理部门申请行政复议或者直接向人民法院起诉。</p> <p>经营快递业务的企业逾期不履行邮政管理部门处罚决定的，由邮政管理部门依法申请人民法院强制执行。</p>
<p>第二十八条 市邮政管理局和其他有关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。</p>	<p>《快递暂行条例》</p> <p>第四十六条 邮政管理部门和其他有关部门的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。</p>

附件三实地调查照片





附件四调查问卷及分析

南通市公安局《南通市快递管理办法》后评估调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您能够接受本次问卷调查。本次问卷调查为《南通市快递管理办法》后评估的重要组成部分，您的回答将对本次后评估的完成十分重要。本次调查问卷主要是了解您对《南通市快递管理办法》实施情况的评价，以便我们不断总结经验，改进管理方法，提升南通快递服务质量。本次问卷调查不会用于商业用途，同时对您的任何个人信息都将予以绝对保密，敬请表达个人真实的想法。在此，对于您抽出宝贵时间参与本次问卷调查再次致以真挚的谢意！

1. 所在单位名称：_____

2. 您的性别（ ）。

A. 男 B. 女

您的姓名（ ）

所在处室（ ）

3. 您的年龄（ ）。

A. 18 岁以下

B. 18-25 岁

C. 26-35 岁

D. 36-45 岁

E. 46-50 岁

F. 50 岁以上

4. 您在单位的职级（ ）。

A. 基层工作人员

B. 中层干部

C. 高层领导

5. 您的学历（ ）。

A. 硕士及以上

B. 本科

C. 大专

D. 初、高中

E. 初中以下

6. 你是否了解南通市 2018 年制定的《南通市快递管理办法》（ ）。

A. 是 B. 否

7. 市公安、国土资源、城乡建设、规划、住房保障和房产管理、交通运输、市场监管、商务等部门应当按照职责分工，做好对快递业监督管理的相关工作。

是否按照前述条款履行职责（ ）。

A.是 B.否

如选 A，具体举措是

8.市邮政管理局和公安等部门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，对快递企业落实实名制、验视制度、过机安检等情况开展检查，依法处理影响快递业安全运行的事件。

是否按照前述条款履行职责（ ）。

A.是 B.否

如选 A，具体举措是

9.您对进一步完善《南通市快递管理办法》有哪些建议（可从政策内容、执行方式、安全监管等方面阐述）（至少一百字）：

南通市烟草局《南通市快递管理办法》后评估调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您能够接受本次问卷调查。本次问卷调查为《南通市快递管理办法》后评估的重要组成部分，您的回答将对本次后评估的完成十分重要。本次调查问卷主要是了解您对《南通市快递管理办法》实施情况的评价，以便我们不断总结经验，改进管理方法，提升南通快递服务质量。本次问卷调查不会用于商业用途，同时对您的任何个人信息都将予以绝对保密，敬请表达个人真实的想法。在此，对于您抽出宝贵时间参与本次问卷调查再次致以真挚的谢意！

1.所在单位名称：_____

2.您的性别（ ）。

A.男 B.女

您的姓名（ ）

所在处室（ ）

3.您的年龄（ ）。

A.18 岁以下

B.18-25 岁

C.26-35 岁

D.36-45 岁

E.46-50 岁

F.50 岁以上

4.您在单位的职级（ ）。

A.基层工作人员

B.中层干部

C.高层领导

5.您的学历（ ）。

A.硕士及以上

B.本科

C.大专

D.初、高中

E.初中以下

6.你是否了解南通市 2018 年制定的《南通市快递管理办法》（ ）。

A.是 B.否

7.市公安、国土资源、城乡建设、规划、住房保障和房产管理、交通运输、市场监管、商务、烟草等部门应当按照职责分工，做好对快递业监督管理的相关工作。

是否按照前述条款履行职责（ ）。

A.是 B.否

如选 A，具体举措是_____

8.您对进一步完善《南通市快递管理办法》有哪些建议（可从政策内容、执行方式、安全监管等方面阐述）（至少一百字）：

南通市市场监督管理局《南通市快递管理办法》后评估调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您能够接受本次问卷调查。本次问卷调查为《南通市快递管理办法》后评估的重要组成部分，您的回答将对本次后评估的完成十分重要。本次调查问卷主要是了解您对《南通市快递管理办法》实施情况的评价，以便我们不断总结经验，改进管理方法，提升南通快递服务质量。本次问卷调查不会用于商业用途，同时对您的任何个人信息都将予以绝对保密，敬请表达个人真实的想法。在此，对于您抽出宝贵时间参与本次问卷调查再次致以真挚的谢意！

1.所在单位名称：_____

2.您的性别（ ）。

A.男 B.女

您的姓名（ ）

所在处室（ ）

3.您的年龄（ ）。

A.18 岁以下

B.18-25 岁

C.26-35 岁

D.36-45 岁

E.46-50 岁

F.50 岁以上

4.您在单位的职级（ ）。

A.基层工作人员

B.中层干部

C.高层领导

5.您的学历（ ）。

A.硕士及以上

B.本科

C.大专

D.初、高中

E.初中以下

6.你是否了解南通市 2018 年制定的《南通市快递管理办法》（ ）。

A.是 B.否

7.市公安、国土资源、城乡建设、规划、住房保障和房产管理、交通运输、市场监管、商务、国安等部门应当按照职责分工，做好对快递业监督管理的相关工作。

是否按照前述条款履行职责（ ）。

A.是 B.否

如选 A，具体举措是_____

8..您对进一步完善《南通市快递管理办法》有哪些建议（可从政策内容、执行方式、安全监管等方面阐述）（至少一百字）：

南通市交通运输局《南通市快递管理办法》后评估调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您能够接受本次问卷调查。本次问卷调查为《南通市快递管理办法》后评估的重要组成部分，您的回答将对本次后评估的完成十分重要。本次调查问卷主要是了解您对《南通市快递管理办法》实施情况的评价，以便我们不断总结经验，改进管理方法，提升南通快递服务质量。本次问卷调查不会用于商业用途，同时对您的任何个人信息都将予以绝对保密，敬请表达个人真实的想法。在此，对于您抽出宝贵时间参与本次问卷调查再次致以真挚的谢意！

1.所在单位名称：_____

2.您的性别（ ）。

A.男 B.女

您的姓名（ ）

所在处室（ ）

3.您的年龄（ ）。

A.18 岁以下

B.18-25 岁

C.26-35 岁

D.36-45 岁

E.46-50 岁

F.50 岁以上

4.您在单位的职级（ ）。

A.基层工作人员

B.中层干部

C.高层领导

5.您的学历（ ）。

A.硕士及以上

B.本科

C.大专

D.初、高中

E.初中以下

6.你是否了解南通市 2018 年制定的《南通市快递管理办法》（ ）。

A.是 B.否

7.市公安、国土资源、城乡建设、规划、住房保障和房产管理、交通运输、市场监管、商务、国安等部门应当按照职责分工，做好对快递业监督管理的相关工作。

是否按照前述条款履行职责（ ）。

A.是 B.否

如选 A，具体举措是_____

8.快递服务车辆应当标明企业标识并随车携带相关证件，上道路行驶时，应当严格按照操作规范安全、文明驾驶车辆。干线快件运输应当使用封闭式车辆。投递快件的车辆，应当采取措施，保障快件安全。

是否按照前述条款履行相应监管职责（ ）。

A.是 B.否

如选 A，具体举措是_____

9.您对进一步完善《南通市快递管理办法》有哪些建议（可从政策内容、执行方式、安全监管等方面阐述）（至少一百字）：

南通市及县区邮政管理局《南通市快递管理办法》后评估 调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您能够接受本次问卷调查。本次问卷调查为《南通市快递管理办法》后评估的重要组成部分，您的回答将对本次后评估的完成十分重要。本次调查问卷主要是了解您对《南通市快递管理办法》实施情况的评价，以便我们不断总结经验，改进管理方法，提升南通快递服务质量。本次问卷调查不会用于商业用途，同时对您的任何个人信息都将予以绝对保密，敬请表达个人真实的想法。在此，对于您抽出宝贵时间参与本次问卷调查再次致以真挚的谢意！

1.您的姓名是？

您的联系方式是？

您所在单位部门名称是？

2.您的性别（ ）。 [单选题] *

A.男 B.女

3.您的年龄（ ）。 [单选题] *

- A.18 岁以下
B.18-25 岁
C.26-35 岁
D.36-45 岁
E.46-50 岁
F.50 岁以上

4.您在单位的职级（ ）。 [单选题] *

- A.基层工作人员
B.中层干部
C.高层领导

5.您的学历（ ）。 [单选题] *

- A.硕士及以上
- B.本科
- C.大专
- D.初、高中
- E.初中以下

你是否了解南通市 2018 年制定的《南通市快递管理办法》（ ）。 [单选题] *

- A.是
- B.否

贵局对南通市公安、国土资源、城乡建设、规划、住房保障和房产管理、交通运输、市场监管、商务等部门配合管理方面是否满意（ ）。 [单选题] *

- A.是
- B.否

贵局是否重视充分发挥快递行业协会发挥行业代表、行业自律、行业服务和行业协调的作用，引导协会会员加强行业自律，依法经营，规范服务（ ）。 [单选题] *

- A.是
- B.否

贵局在促进快递业在科技创新、服务品质、产业能力、安全水平、绿色低碳、综合效益提升方面的工作是否采取措施（ ）。 [单选题] *

- A.是
- B.否

如选 A，具体举措是

[填空题] *

（至少一百字）

贵局在鼓励快递企业推进管理创新、科技创新、产品创新和模式创新，提升专业化、规模化、品牌化、网络化经营水平方面是否采取措施。 [单选题] *

- 是
- 否

对南通所属市、县（市、区）人民政府将快递业发展纳入本级国民经济和社会发展规划，统筹考虑快件大型集散、分拣等基础设施用地的需要方面是否满意（ ）。 [单选题] *

- A.是
- B.否

贵局在鼓励企业农村快递末端网点布局，共享末端服务设施，提升农村快递服务水平方面，是否采取措施（ ）。 [单选题] *

- A.是 B.否

如选 A，具体举措是

[填空题] *

（至少一百字）

贵局在鼓励企业使用生态可降解、可重复利用的环保包装材料，促进包装物重复利用及废弃物回收处置等方面，是否采取措施（ ）。 [单选题] *

- A.是 B.否

如选 A，具体举措是

[填空题] *

（至少一百字）

贵局在鼓励快递企业加快与电子商务的融合发展，加强信息沟通，共享设施和网络资源方面是否采取措施。 [单选题] *

- 是
否

贵局是否严格执行“快递企业设立分公司、营业部等非法人分支机构，并应当在自开办之日起 20 日内向市邮政管理局办理登记备案手续”的规定（ ）。 [单选题] *

- A.是 B.否

贵局是否严格执行“企业股权关系、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，应当向市邮政管理局办理变更手续”的规定（ ）。 [单选题] *

- A.是 B.否

贵局是否督促快递企业应当依法保护用户的信息安全和通信秘密，除法律法规另有规定外，快递企业不得将用户信息提供给其他任何组织或者个人。 [单选题] *

- 是
- 否

贵局是否督促企业依法保护其快递从业人员的合法权益，加强其职业操守、服务规范、作业规范、安全生产、突发事件处理、安全驾驶等方面的教育和培训（ ）。 [单选题] *

- A.是
- B.否

如选 A，具体举措是

[填空题] *

(至少一百字)

贵局是否强调快递公司在收寄快件时，应当遵守下列规定（ ）。

要求寄件人出示身份证件，并在实名制信息系统登记身份信息；当场验视内件，并作出验视标识；提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，指导寄件人如实全面填写快递运单，提示寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务；告知寄件人收费标准、赔偿方式以及其他注意事项；准确标注内件物品名称、重量、资费等内容。

[单选题] *

- A.是
- B.否

如选 B，原因是

[填空题] *

(至少一百字)

贵局是否依法及时处理用户对快递企业提出的申诉，并自接到申诉之日起 30 日内作出答复。

()。 [单选题] *

- A.是
- B.否

贵局是否督促企业配备相应的安检设备，对进出本市行政区域的快件进行安全检查，严格落实实名收寄、开箱验视、过机安检等安全管理制度（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

贵局是否督促企业建立快递运单电子数据和实物档案管理制度。快递运单的电子数据档案保存时限应当不少于 2 年，实物档案保存时限应当不少于 1 年，保存期满后在市邮政管理局的监督下予以销毁（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

贵局是否督促快递企业服务车辆标明企业标识并随车携带相关证件，上道路行驶时，应当严格按照操作规范安全、文明驾驶机动车。干线快件运输应当使用封闭式车辆。投递快件的车辆，应当采取措施，保障快件安全（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

贵局是否督促企业建立健全突发事件应急机制，定期组织开展突发事件应急演练，提高应对突发事件能力，预防和减少行业突发事件的发生及其造成的损害（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

贵局是否和公安等部门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，对快递企业落实实名制、验视制度、过机安检等情况开展检查，依法处理影响快递业安全运行的事件（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

贵局是否指导和监督快递企业落实安全生产主体责任制，加强内部安全管理，建立健全安全生产责任制，改善安全生产条件，确保安全生产（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

贵局是否建立健全日常监督检查制度，并按照法定程序定期进行监督检查，监督检查处理情况及时向社会公布（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

贵局是否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，适时向社会发布有关快递服务的质量监督报告、快递行业服务水平评价报告（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

快递企业违反本办法有关规定的，贵局是否依法查处（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

2018年_____件、金额_____万元；

[填空题] *

2019年_____件、金额_____万元；

[填空题] *

2020年_____件、金额_____万元；

[填空题] *

2021年_____件、金额_____万元；

[填空题] *

2022年_____件、金额_____万元；

[填空题] *

2023年_____件、金额_____万元；

[填空题] *

2024年_____件、金额_____万元。

[填空题] *

针对“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。”，贵局是否要求企业严格执行（ ）。 [单选题] *

A.是 B.否

如果填写否的原因具体是

[填空题] *

（至少一百字）

在支持、引导经营快递业务的企业在城乡设置快件收投服务场所和智能收投设施，统筹建设具有公共服务属性的收投服务场所和智能收投设施中，主要做法： [填空题] *

(至少一百字)

在对快递服务类型和快递服务设施实施分类代码管理上，主要做法： [填空题] *

(至少一百字)

在支持建设进出境快件处理中心、配套建设快件运输通道和接驳场所、优化方面，主要做法：

[填空题] *

(至少一百字)

在支持创新快递商业模式和服务方式，引导快递市场新业态数字化、智能化、规范化发展，加强服务质量监督管理方面，主要做法： [填空题] *

(至少一百字)

在引导用户使用绿色包装和减量包装，鼓励经营快递业务的企业开展绿色设计、选择绿色材料、实施绿色运输、使用绿色能源方面，主要做法： [填空题] *

(至少一百字)

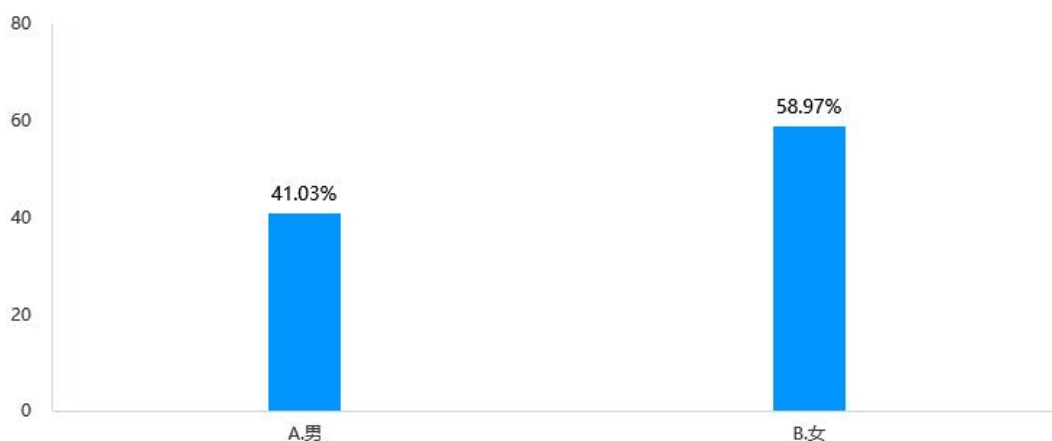
在强化市场秩序管理，对超越许可范围经营、违法委托经营、虚构快递服务信息等扰乱市场秩序等问题方面，主要做法： [填空题] *

(至少一百字)

南通市居民《南通市快递管理办法》后评估调查问卷分析

本次调查针对南通市居民对《南通市快递管理办法》的实施情况进行问卷调查，共计发放问卷 250 份，其中收回有效问卷 234 份，有效率 93.6%。在性别方面，调查的居民中男性 96 人，占比 41.03%；女性 138 人，占比 58.97%。

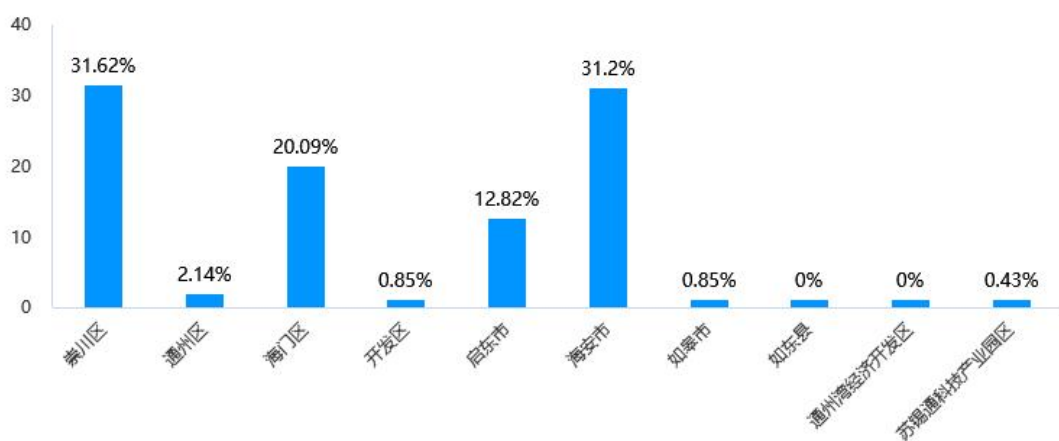
选项	小计	比例
A.男	96	 41.03%
B.女	138	 58.97%
本题有效填写人次	234	



调查的居民中所在地区为崇川区的有 74 人，占比 31.62%；所在地区为通州区的有 5 人，占比 2.14%；所在地区为海门区的有 47 人，占比 20.09%；所在地区为开发区的有 2 人，占比 0.85%；所在地区为启东市的有 30 人，占比 12.82%；所在地区为海安市的有 73 人，占比 31.2%；所在地区为如皋市的有 2 人，占比 0.85%；所在地区为苏锡通科技产业园区的有 1 人，占比 0.43%。

选项	小计	比例
崇川区	74	 31.62%
通州区	5	 2.14%
海门区	47	 20.09%

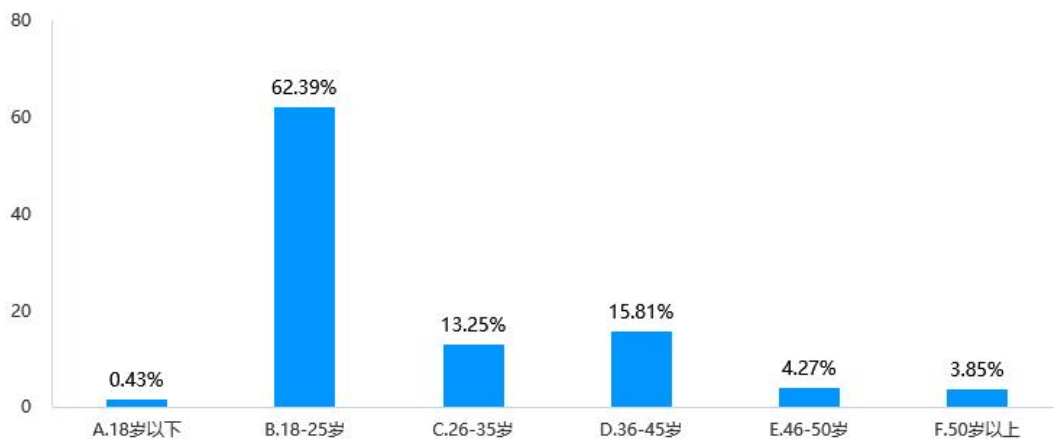
开发区	2	0.85%
启东市	30	12.82%
海安市	73	31.2%
如皋市	2	0.85%
如东县	0	0%
通州湾经济开发区	0	0%
苏锡通科技产业园区	1	0.43%
本题有效填写人次	234	



调查的居民年龄在 18 岁以下的有 1 人，占比 0.43%；年龄在 18-25 岁的有 146 人，占比 62.39%；年龄在 26-35 岁的有 31 人，占比 13.25%；年龄在 36-45 岁的有 37 人，占比 15.81%；年龄在 46-50 岁的有 10 人，占比 4.27%；年龄在 50 岁以上的有 9 人，占比 3.85%。

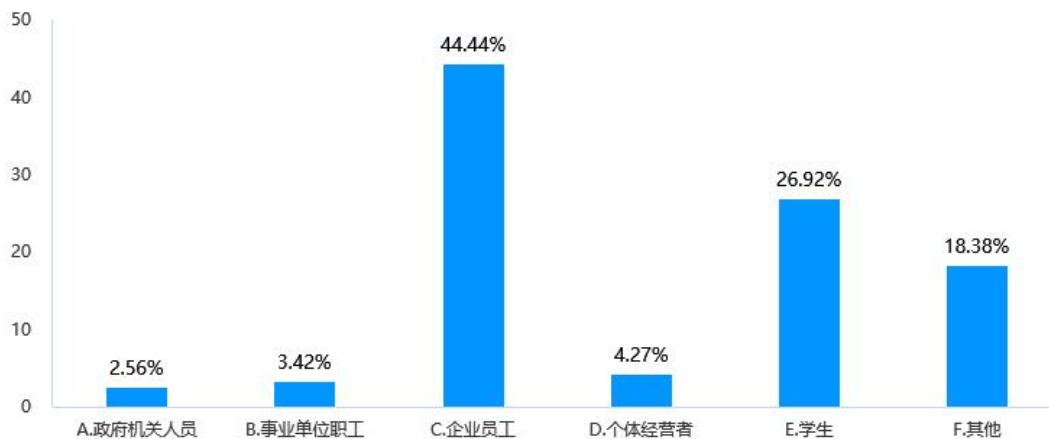
选项	小计	比例
A.18 岁以下	1	0.43%
B.18-25 岁	146	62.39%
C.26-35 岁	31	13.25%
D.36-45 岁	37	15.81%
E.46-50 岁	10	4.27%

F.50 岁以上	9	3.85%
本题有效填写人次	234	



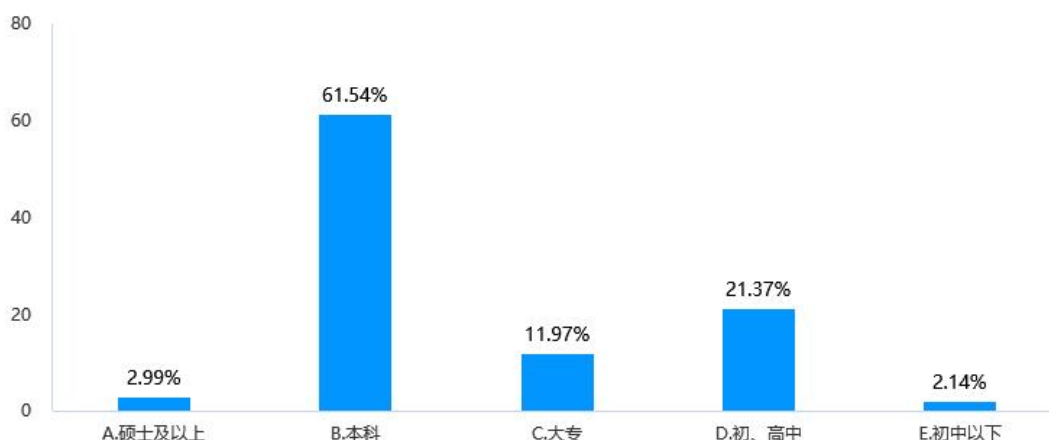
调查的居民职业为政府机关人员的有 6 人，占比 2.56%；职业为事业单位职工的有 8 人，占比 3.42%；职业为企业员工的有 104 人，占比 44.44%；职业为个体经营者的有 10 人，占比 4.27%；职业为学生的有 63 人，占比 26.92%；职业为其他的有 43 人，占比 18.38%。

选项	小计	比例
A.政府机关人员	6	2.56%
B.事业单位职工	8	3.42%
C.企业员工	104	44.44%
D.个体经营者	10	4.27%
E.学生	63	26.92%
F.其他	43	18.38%
本题有效填写人次	234	



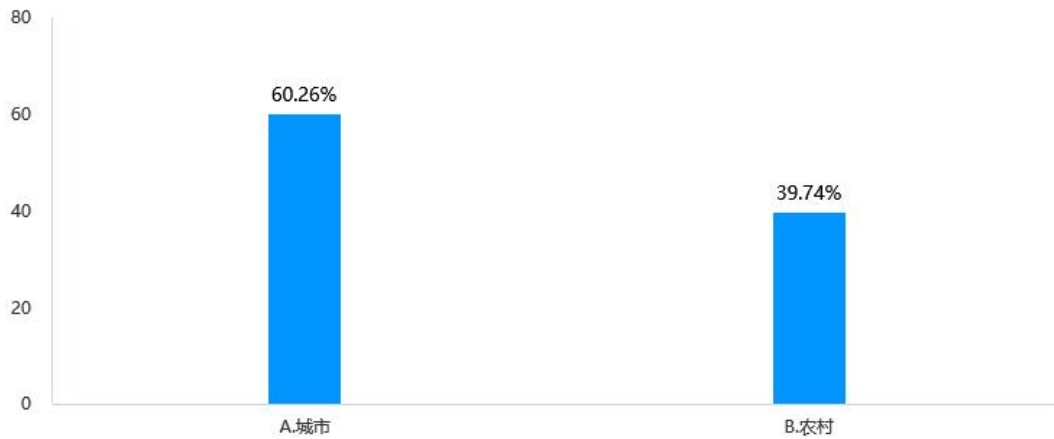
调查的居民学历为硕士及以上的有 7 人，占比 2.99%；学历为本科的有 144 人，占比 61.54%；学历为大专的有 28 人，占比 11.97%；学历为初、高中的有 50 人占比 21.37%；学历为初中以下的有 5 人，占比 2.14%

选项	小计	比例
A.硕士及以上	7	2.99%
B.本科	144	61.54%
C.大专	28	11.97%
D.初、高中	50	21.37%
E.初中以下	5	2.14%
本题有效填写人次	234	



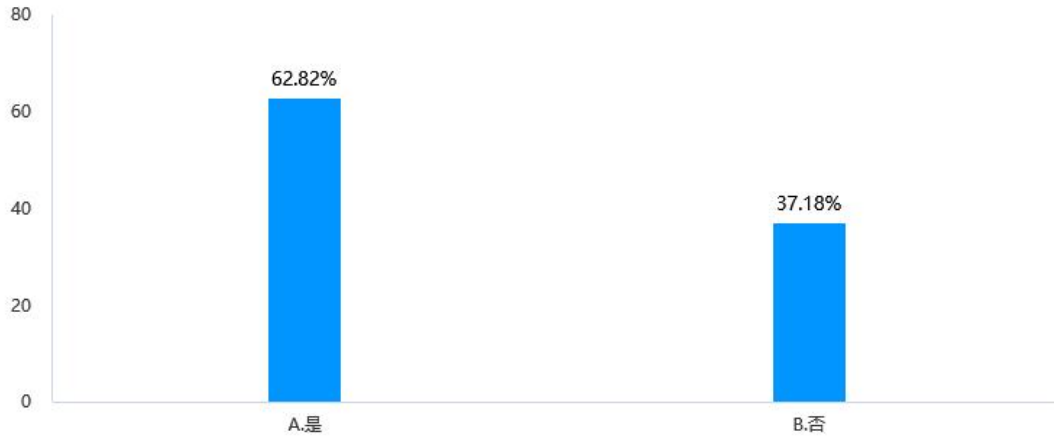
调查的居民居住地为城市的有 141 人，占比 60.26%；居住地为农村的有 93 人，占比 39.74%。

选项	小计	比例
A.城市	141	60.26%
B.农村	93	39.74%
本题有效填写人次	234	



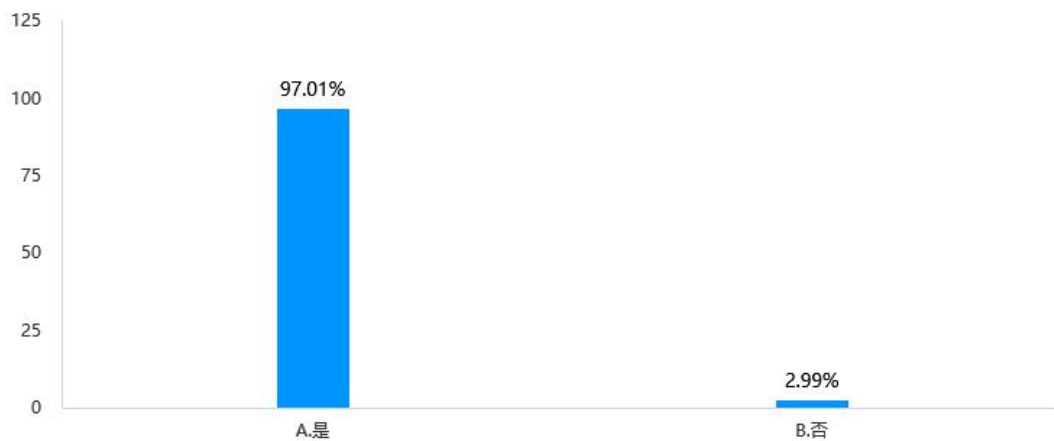
对于“您是否了解南通市 2018 年制定的《南通市快递管理办法》（ ）。”选择“是”的有 147 人，占比 62.82%；选择“否”的有 87 人，占比 37.18%。

选项	小计	比例
A.是	147	62.82%
B.否	87	37.18%
本题有效填写人次	234	



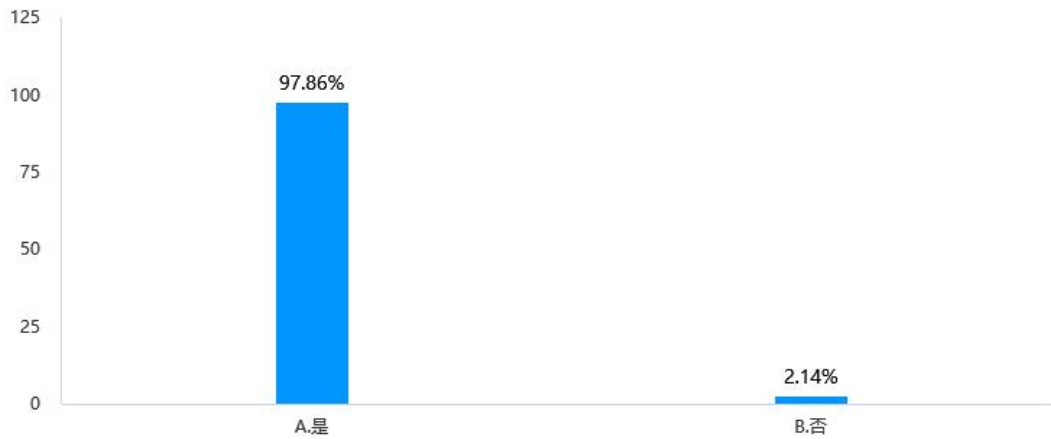
对于“您对南通市邮政管理局在促进南通快递业在科技创新、服务品质、安全水平、绿色低碳、综合效益提升方面的工作是否满意（ ）。” 选择“是”的有 277 人，占比 97.01%；选择“否”的有 7 人，占比 2.99%。

选项	小计	比例
A.是	227	97.01%
B.否	7	2.99%
本题有效填写人次	234	



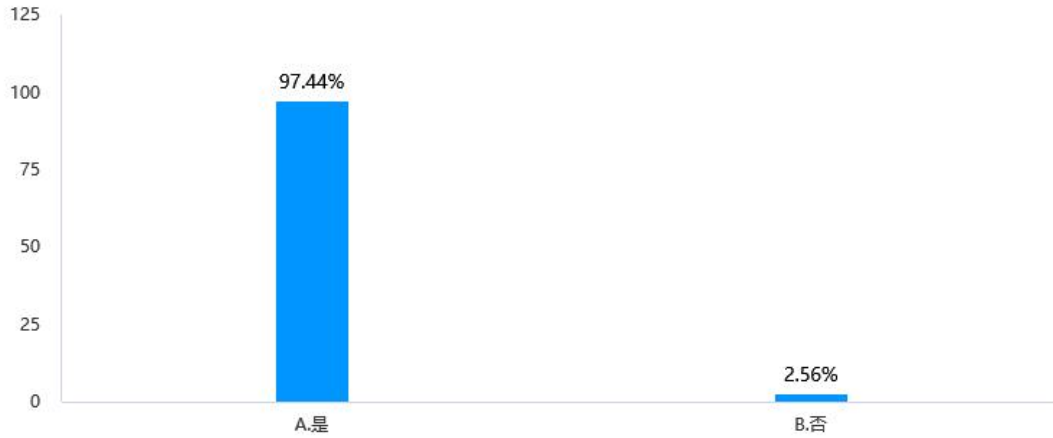
对于“您对南通市农村快递末端网点布局与共享末端服务设施现状，是否满意（ ）。”选择“是”的有 229 人，占比 97.86%；选择“否”的有 5 人，占比 2.14%。

选项	小计	比例
A.是	229	97.86%
B.否	5	2.14%
本题有效填写人次	234	



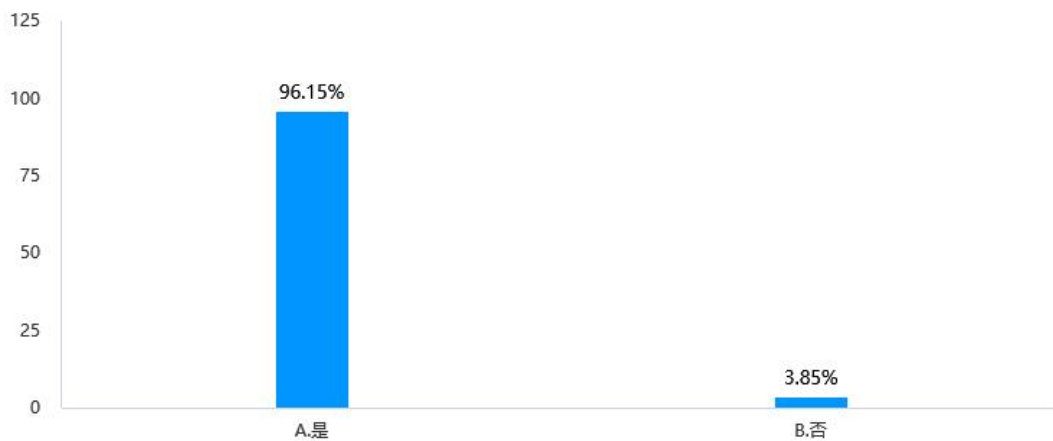
对于“您对快递企业和寄件人使用生态可降解、可重复利用的环保包装材料，促进包装物重复利用及废弃物回收处置方面是否满意（ ）”。选择“是”的有 228 人，占比 97.44%；选择“否”的有 6 人，占比 2.56%。

选项	小计	比例
A.是	228	97.44%
B.否	6	2.56%
本题有效填写人次	234	



对于“您对物业服务机构为业主提供代收、代转快件等服务方面，是否满意（ ）。”选择“是”的有 225 人，占比 96.15%；选择“否”的有 9 人，占比 3.85%。

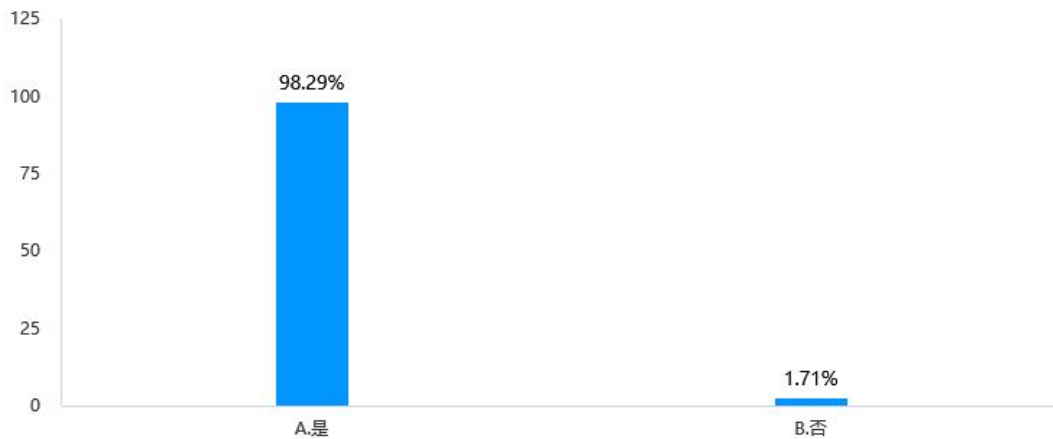
选项	小计	比例
A.是	225	96.15%
B.否	9	3.85%
本题有效填写人次	234	



对于“您发现快递企业在收寄快件时，是否遵守了下列规定（ ）：要求寄件人出示身份证件，并在实名制信息系统登记身份信息；当场验视内件，并作

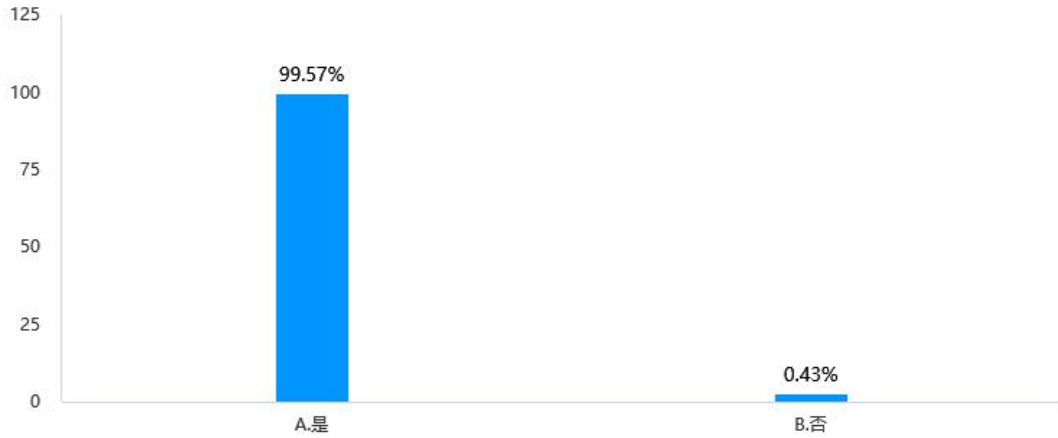
出验视标识；提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，指导寄件人如实全面填写快递运单，提示寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务；告知寄件人收费标准、赔偿方式以及其他注意事项；准确标注内件物品名称、重量、资费等内容”。选择“是”的有 230 人，占比 98.29%；选择“否”的有 4 人，占比 1.71%。

选项	小计	比例
A.是	230	 98.29%
B.否	4	 1.71%
本题有效填写人次	234	



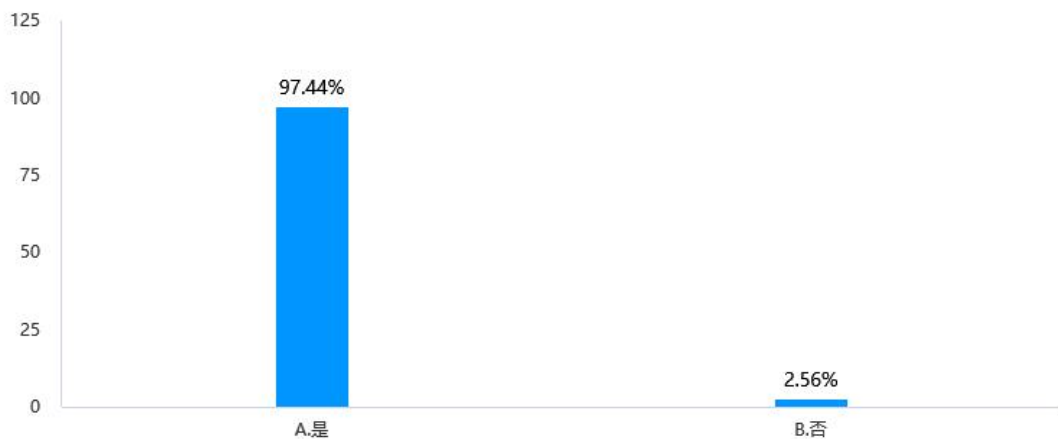
对于“您对快递企业在承诺的时限内将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人方面，是否满意（ ）。”选择“是”的有 233 人，占比 99.57%；选择“否”的有 1 人，占比 0.43%。

选项	小计	比例
A.是	233	 99.57%
B.否	1	 0.43%
本题有效填写人次	234	



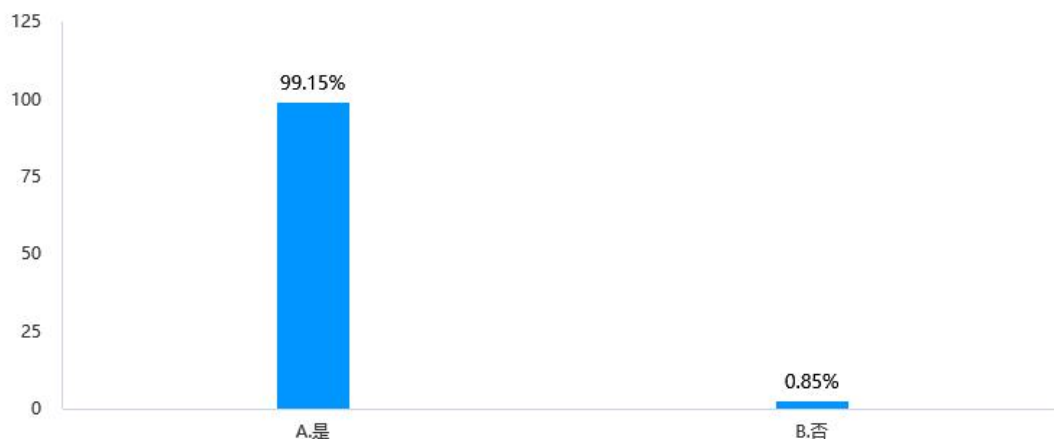
对于“您对快递企业应当妥善处理用户投诉、市邮政管理局处理用户申诉方面是否满意（ ）。”选择“是”的有 228 人，占比 97.44%；选择“否”的有 6 人，占比 2.56%。

选项	小计	比例
A.是	228	97.44%
B.否	6	2.56%
本题有效填写人次	234	



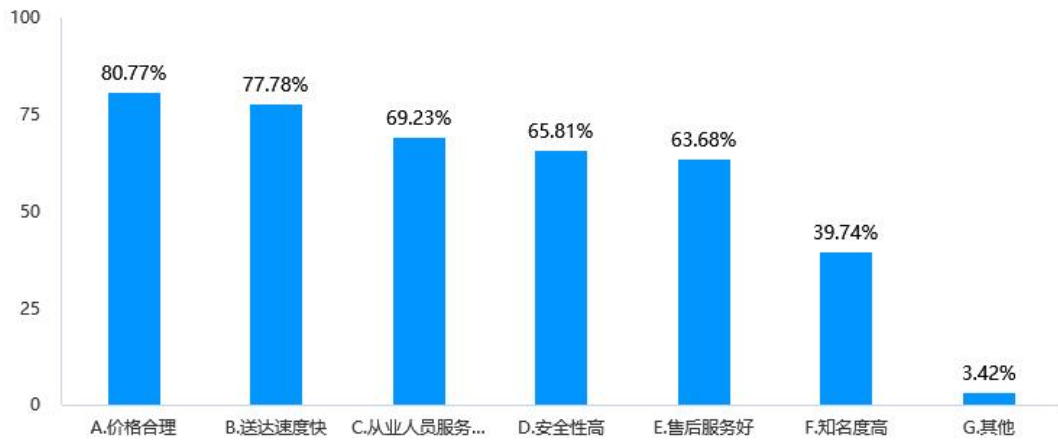
对于“您对南通快递企业依法保护用户的信息安全和通信秘密，不得将用户信息提供给其他任何组织或者个人方面是否满意（ ）。”选择“是”的有 232 人，占比 99.15%；选择“否”的有 2 人，占比 0.85%。

选项	小计	比例
A.是	232	 99.15%
B.否	2	 0.85%
本题有效填写人次	234	



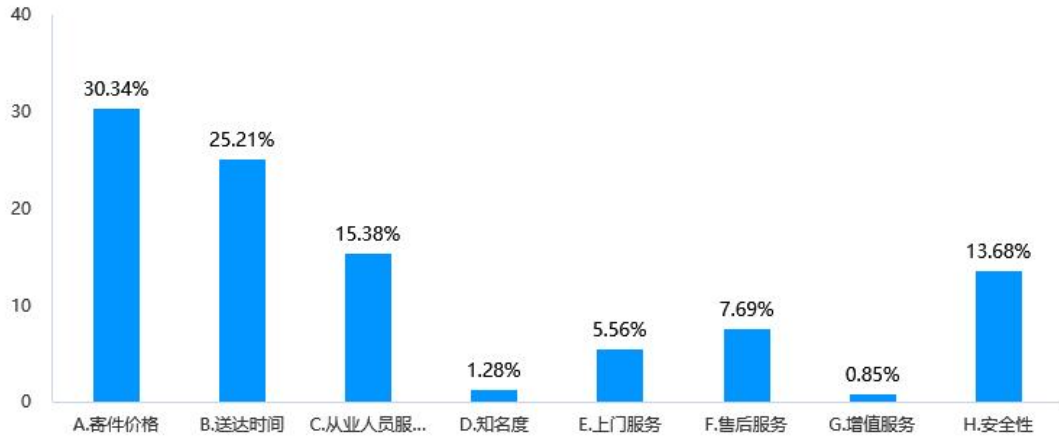
对于“您选择快递公司主要考虑的因素是什么（ ）。”考虑因素由多至少分别为价格合理、送达速度快、从业人员服务态度好、安全性高、售后服务好、知名度高、其他，各因素选择人数分别为189人、182人、162人、154人、149人、93人、8人，占比分别为80.77%、77.78%、69.23%、65.81%、63.68%、39.74%、3.42%。

选项	小计	比例
A.价格合理	189	 80.77%
B.送达速度快	182	 77.78%
C.从业人员服务态度好	162	 69.23%
D.安全性高	154	 65.81%
E.售后服务好	149	 63.68%
F.知名度高	93	 39.74%
G.其他	8	 3.42%
本题有效填写人次	234	



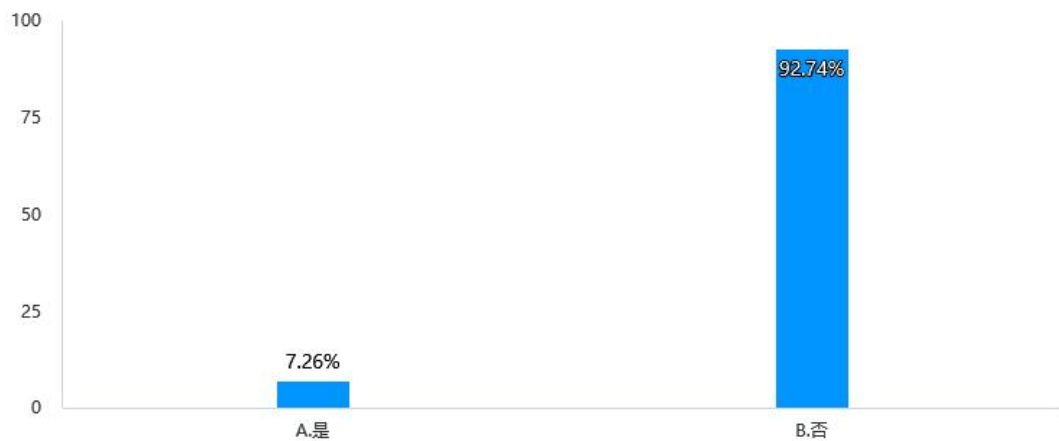
对于“以下影响因素中，请您按照重要性排序，您认为最重要的影响因素是什么（ ）。”影响因素的重要性从前之后分别为寄件价格、送达时间、从业人员服务态度、安全性、售后服务、上门服务、知名度、增值服务，各影响因素选择人数分别为71人、59人、36人、32人、18人、13人、3人、2人，占比分别为30.34%、25.21%、15.38%、13.68%、7.69%、5.56%、1.28%、0.85%。

选项	小计	比例
A.寄件价格	71	30.34%
B.送达时间	59	25.21%
C.从业人员服务态度	36	15.38%
D.知名度	3	1.28%
E.上门服务	13	5.56%
F.售后服务	18	7.69%
G.增值服务	2	0.85%
H.安全性	32	13.68%
本题有效填写人次	234	







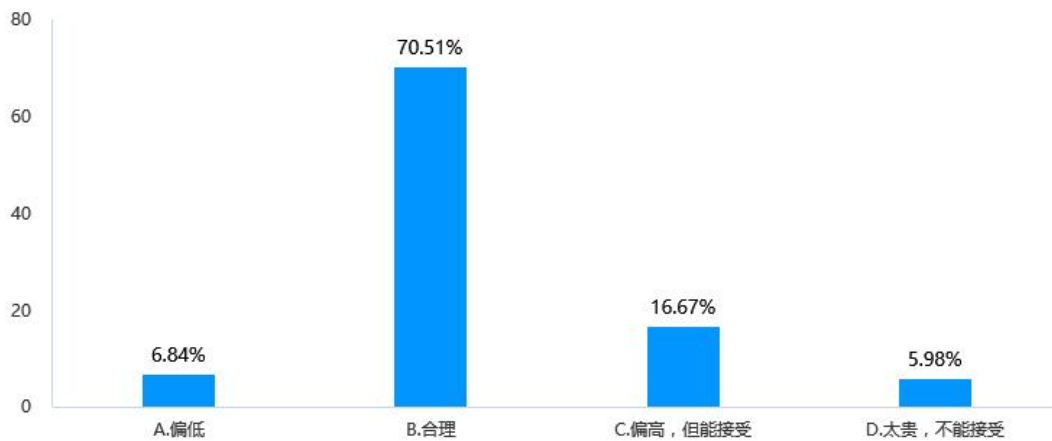
对于“您是否投诉过快递企业（ ）。” 选择“是”的有 17 人，占比 7.26%；选择“否”的有 217 人，占比 92.74%。

选项	小计	比例
A.是	17	7.26%
B.否	217	92.74%
本题有效填写人次	234	





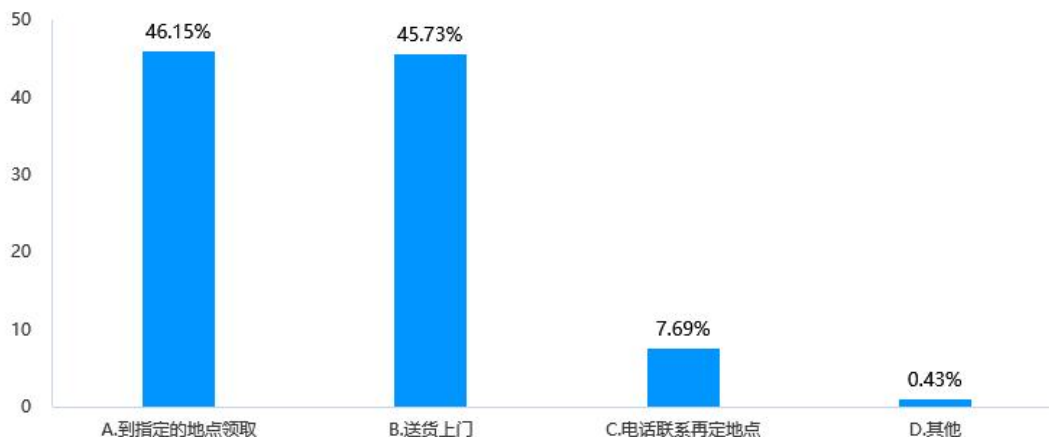
对于“您认为南通快递的收费标准如何（ ）。” 选择“偏低”的有 16 人，占比 6.84%；选择“合理”的有 165 人，占比 70.51%；选择“偏高，但能接受”的有 39 人，占比 16.67%；选择“太贵，不能接受”的有 14 人，占比 5.98%。

选项	小计	比例
A.偏低	16	 6.84%
B.合理	165	 70.51%
C.偏高, 但能接受	39	 16.67%
D.太贵, 不能接受	14	 5.98%
本题有效填写人次	234	



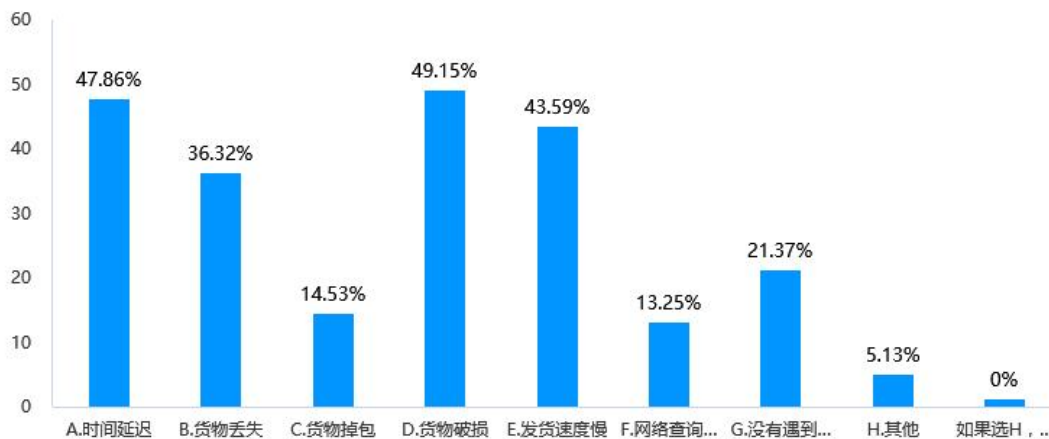
对于“您喜欢以何种方式接收快递（ ）。” 选择“到指定地点领取”的有 108 人，占比 46.15%，选择“送货上门”的有 107 人，占比 45.73%，选择“电话联系再定地点”的有 18 人，占比 7.69%，选择“其他”的有 1 人，占比 0.43%。

选项	小计	比例
A.到指定的地点领取	108	 46.15%
B.送货上门	107	 45.73%
C.电话联系再定地点	18	 7.69%
D.其他	1	 0.43%
本题有效填写人次	234	



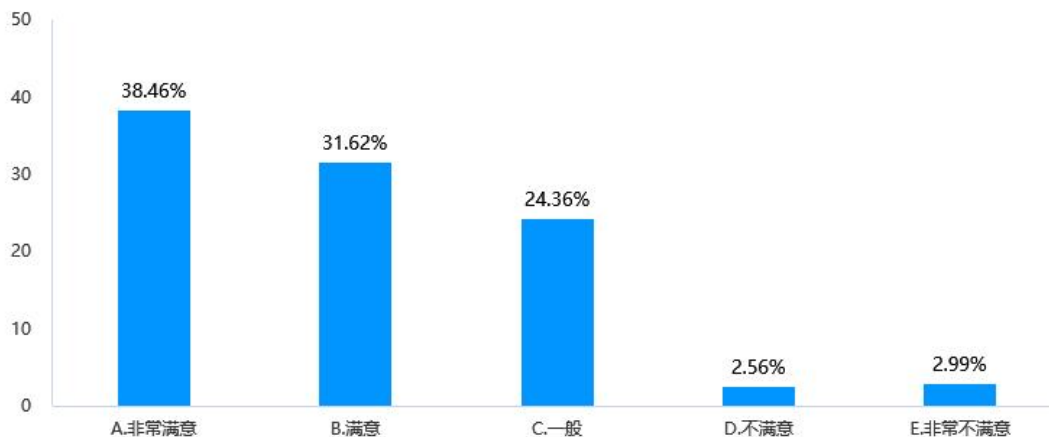
对于“您使用快递时遇到过以下哪些问题（ ）。”问题选择由多至少分别为货物破损、时间延迟、发货速度慢、货物丢失、没有遇到任何问题、货物掉包、网络查询系统不完善、其他，选择人数分别为115人、112人、102人、85人、50人、34人、31人、12人，占比分别为49.15%、47.86%、43.59%、36.32%、21.37%、14.53%、13.25%、5.13%。

选项	小计	比例
A.时间延迟	112	47.86%
B.货物丢失	85	36.32%
C.货物掉包	34	14.53%
D.货物破损	115	49.15%
E.发货速度慢	102	43.59%
F.网络查询系统不完善	31	13.25%
G.没有遇到任何问题	50	21.37%
H.其他	12	5.13%
本题有效填写人次	234	


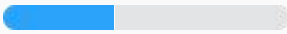
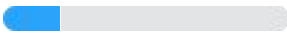
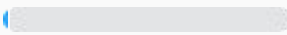
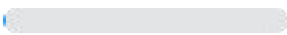


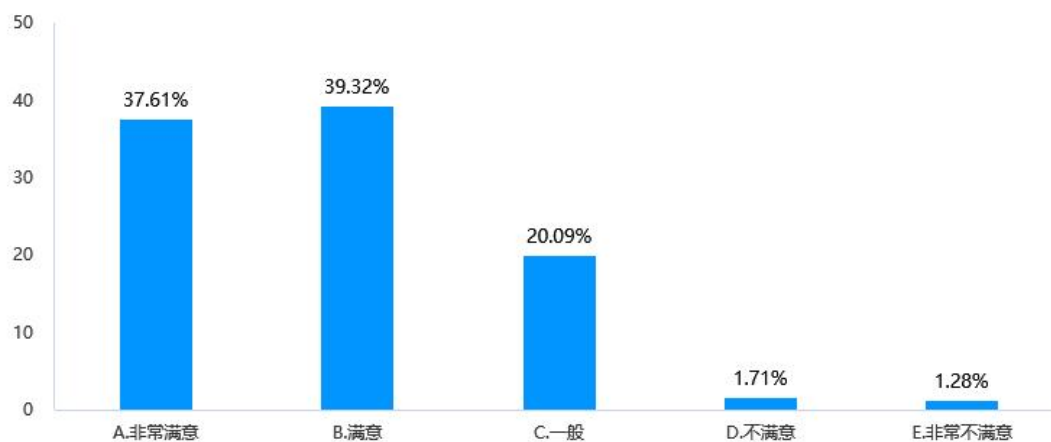
对于“您对于快递公司物品破损、丢失件的后续处理是否满意（ ）。”选择“非常满意”的有 90 人，占比 38.46%；选择“满意”的有 74 人，占比 31.62%；选择“一般”的有 57 人，占比 24.36%；选择“不满意”的有 6 人，占比 2.56%；选择“非常不满意”的有 7 人，占比 2.99%。

选项	小计	比例
A.非常满意	90	38.46%
B.满意	74	31.62%
C.一般	57	24.36%
D.不满意	6	2.56%
E.非常不满意	7	2.99%
本题有效填写人次	234	




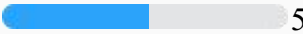

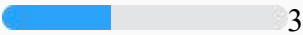
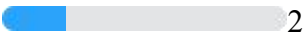
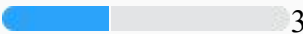
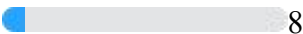
对于“您对南通快递服务的总体情况的态度是否满意（ ）。” 选择“非常满意”的有 88 人，占比 37.61%；选择“满意”的有 92 人，占比 39.32%；选择“一般”的有 47 人，占比 20.09%；选择“不满意”的有 4 人，占比 1.71%；选择“非常不满意”的有 3 人，占比 1.28%。

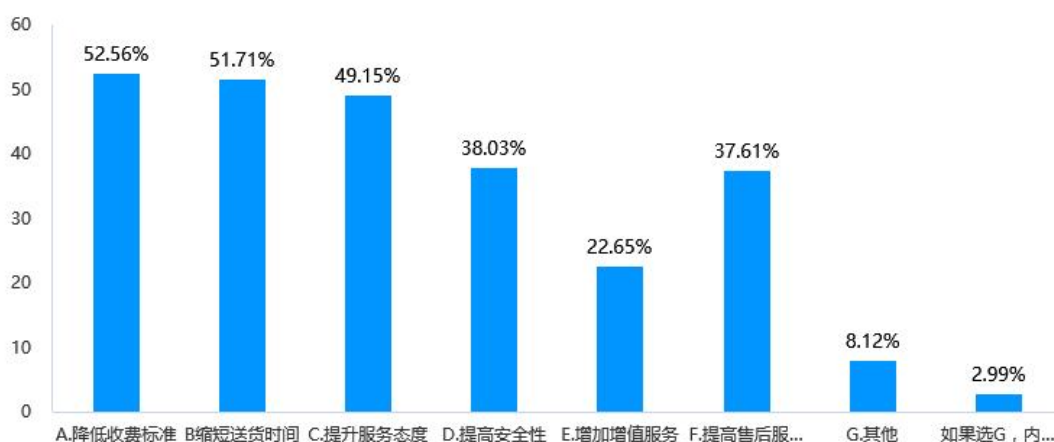
选项	小计	比例
A.非常满意	88	 37.61%
B.满意	92	 39.32%
C.一般	47	 20.09%
D.不满意	4	 1.71%
E.非常不满意	3	 1.28%
本题有效填写人次	234	



对于“您认为快递业服务质量还有哪些方面可以提高（ ）。” 选择由多至少分别为降低收费标准、缩短送货时间、提升服务态度、提高安全性、提高售后服务水平、增加增值服务、其他。选择人数分别为 123 人、121 人、115 人、89 人、88 人、53 人、19 人，占比分别为 52.56%、51.71%、49.15%、38.03%、37.61%、22.65%、8.12%。

选项	小计	比例
A.降低收费标准	123	 52.56%

B.缩短送货时间	121	 51.71%
C.提升服务态度	115	 49.15%
D.提高安全性	89	 38.03%
E.增加增值服务	53	 22.65%
F.提高售后服务水平	88	 37.61%
G.其他	19	 8.12%
本题有效填写人次	234	



对于“您对《南通市快递管理办法》有何建设性建议”

居民1建议：“首先，建议加强对快递服务的监管，确保快递公司遵守相关法律法规，保障消费者的合法权益。其次，应推动快递行业的绿色发展，鼓励使用环保包装材料，减少环境污染。此外，建议提高快递从业人员的专业培训，提升服务质量和效率。同时，加强对快递车辆的管理，规范行驶行为，确保道路安全。最后，建议建立更加完善的投诉处理机制，及时解决消费者的问题和纠纷，提升快递服务的整体满意度。通过这些措施，可以促进南通市快递行业的健康发展，提高市民的生活质量。”

居民2建议：

一、加强服务标准体系化建设。建议增设“全链路服务时效标准”，对仓储分拣（不超过4小时）、城际转运（当日达）、末端配送（8:00-20:00弹性时段）等环节进行时效量化。推行“异常件智能预警系统”，当快件滞留超12小时自

动触发预警，由市级监管平台介入协调。建立快递员星级评定制度，将投诉率（低于 0.5%）、妥投率（高于 98%）等 6 项指标纳入考核体系。

二、推进城乡末端网络智慧化升级。制定“15 分钟便民服务圈”建设规划，2025 年前实现智能快递柜社区覆盖率 100%、行政村智能代收点全覆盖。试点“社区微仓+无人车配送”模式，在中央创新区建设 3 个示范性智慧物流站点。推行“错峰配送激励机制”，对夜间（19:00-21:00）配送量超 30%的企业给予每单 0.2 元补贴。

三、强化用户信息安全防护。建立快递信息“三重加密”机制，要求企业采用区块链面单、动态 Token 验证、生物识别取件等技术。实行隐私数据“分类分级管理”，对身份证号等敏感信息强制脱敏处理。建立季度安全审计制度，委托第三方机构对快递企业进行渗透测试，审计结果纳入经营许可续期评估。

四、构建绿色物流生态。推行“包装循环信用体系”，消费者返还可循环包装箱可累计环保积分（1 积分=0.1 元）。制定《绿色包装技术规范》，要求电商件免胶带比例达 50%、可降解材料使用率超 70%。规划建设 2 个市级快递包装回收处理中心，配套运输专线网络。

五、创新多元共治机制。建立“快递服务质量基金”，从企业营收中计提 0.3%作为资金池，用于消费者权益保障。成立由商务局、消协、行业协会组成的快递纠纷仲裁委员会，推行“7 日争议解决机制”。开发“南通快递通”监管 APP，集成实时投诉、服务评价、数据看板等八大功能模块。建议通过地方立法形式固化创新举措，配套制定 12 项实施细则，设立 2000 万元专项扶持资金，推动南通快递业向智慧化、标准化、绿色化方向转型升级，打造长三角北翼现代物流示范城市。

居民 3 建议：“一是在绿色环保上，加大对使用环保包装材料的快递企业补贴力度，鼓励绿色转型；二是加强末端配送管理，对未经收件人同意投放至快递柜等行为明确更严格处罚；三是提升快递员权益保障，完善社保、改善工作环境，从而提升服务质量。”

居民 4 建议：“一是推广循环包装材料，设置社区回收点，降低物流垃圾量；二是建立智能配送体系，提升小区智能柜覆盖率，试点无人机配送解决农村末端难题；三是强化安全规范，强制快递企业开展电动车安全培训，推行隐私面单技

术保障信息安全；四是建立政企数据互通平台，实时监测行业动态，设立用户评价系统倒逼服务升级。通过科技赋能与制度创新平衡效率与规范。”

居民集中建议：“末端建设方面，推动智能快递柜与社区驿站覆盖，利用社区闲置空间提升末端投递效率；从业保障方面，强制快递企业为员工缴纳工伤保险，建立派费协商机制，保障合理薪酬；绿色发展层面，强制使用循环包装箱，推广可降解材料并设立回收激励；智慧监管领域，建立全市快递数据平台，运用AI识别违规分拣，试点无人车配送提升效率。同时应完善用户评价体系，将投诉率与网点评级挂钩。”

附件五座谈会材料

《南通市快递管理办法》后评估座谈会会议部分发言记

(时间：2025年5月9日 地点：海安邮政管理局)

海安邮管局贲科：“现在农村快递“最后一公里”问题不少，末端网点租金高、快递柜也不够，配送得来回跑，效率太低。绿色包装推广时村民不太懂如何使用，电子面单对老年人也不太方便。代收点少，好多地方配送不上门。建议搞“三站合一”，补贴快递柜和新能源车，试试共同配送，给电子面单整个老人版，多设绿色包装回收点，还得考核服务质量，争取明年底前解决这些问题。”

海安市邮管局吉主任：现在海安农村虽说装了快递柜，但得专门安排人守着服务，人工成本一下就上去了，算下来投入和收益不成正比。有些村民不太会用智能设备，取件时总得有人在旁边教，特别是老年人，操作起来费劲。建议能不能在快递柜旁边设个便民服务点，跟村委会或小卖部合作，让他们兼职管管，政府再给点补贴，这样既能降低企业成本，也能方便村民取件。

海安市邮管局缪科：我们农村快递柜在推广中存在人力成本高的问题，虽安装了快递柜，但因不少村民尤其是老年人不会操作，需专人驻点指导，增加了成本负担。我们建议采取“智能设备+便民代办”模式，与村级场所合作设立服务代办点，由专人兼职指导操作，政府给予一定补贴；同时优化快递柜功能，增设“老年模式”，降低使用门槛，以提高效率、降低成本。

《南通市快递管理办法》后评估座谈会部分代表发言记录

(时间：2025年6月16日 参加人员：启东邮政管理局、邮政公司、快递企业相关经理)

德邦快递阚经理：“快递下乡入户现在基本用四轮面包车送件，公司按车数给报销油费。送的大都是大件，现在除掉公司给的补贴，基本能不赔钱。但农村末端网点租场地花钱不少，有些地方快递柜也不够，有时候得跑好几趟送件，太影响效率了。希望能多支持农村快递基础设施建设，比如给末端网点补点租金，或者统一规划装些快递柜，这样我们成本能降下来，农村居民取件也方便。”

顺丰快递严经理：“顺丰现在正全力搞村邮站建设，就是想在农村把快递末端服务网点建得更全乎。另外，我们也在鼓捣快递包装的绿色循环，用硬塑料材质的快递盒子替换原来的纸箱，这玩意儿结实耐用，能反复用好多回，不光省包装材料，还减少环境污染。不过实际推广的时候发现，有些市民搞不懂循环快递盒咋回收、咋用，往后我们得加强宣传。也盼着相关政策能多支持绿色包装循环利用项目，助推快递行业更环保地发展。”

驿同快递陈总：“现在书面填写面单太老套、过时了，我们基本是让客户扫码后电子填写面单。这种方式不仅填写效率高，还能减少人为书写错误，信息录入系统也更快捷。而且电子面单便于存储和查询，能大大提升我们的工作效率。建议相关部门可以引导更多个体户采用电子面单，同时对使用电子面单的个体户给予一定的技术支持或补贴，推动面单填写方式的升级，适应现在的发展需求。”

京东张经理：“快递下乡现在成本太高了，快递小哥都说干着不挣钱还累得慌。送件范围太大，时效根本保证不了，现在每个小哥一天得送120到130件，累得够呛。我琢磨着，要是能一起建个带监控的无人驿站就好了，东西集中放那儿，靠智能管理能省不少配送费，投递效率也能提上来，还能让快递小哥轻松点，这样农村快递服务也能长久些。”

邮政公司秦经理：现在农村快递末端网点租场地成本太高了，快递柜也不够用，送件得来回跑好几趟，效率太低。希望能给末端网点补点租金，多装些快递柜，降降成本，也让市民取件更方便。

中国邮政施经理：目前我们正在推广绿色循环快递盒，可有些市民不懂咋回收使用。建议多宣传宣传，也盼着政策能支持绿色包装项目，让快递行业更环保。

附件六专家论证会材料

《南通市快递管理办法》

规范性文件后评估报告专家论证意见汇总表

论证事项名称	《南通市快递管理办法》规范性文件后评估报告
后评估责任主体	南通市邮政管理局
后评估实施主体	南通理工学院
<p>2025年6月30日召开了《南通市快递管理办法》规范性文件后评估专家论证会，共由3名专家组成专家组对该后评估报告进行了论证。</p> <p>专家组听取了市邮管局作为后评估责任主体对《办法》实施情况的说明，以及第三方评估机构关于后评估工作开展情况的专题汇报，审阅了后评估工作台账及佐证材料，并就评估方法、数据来源等关键环节进行了质询。经充分讨论，专家组一致认为：本次后评估工作方案合理、方法科学，评估报告结构完整、既全面反映了管理成效，又精准指出了存在问题，提出的评估结论客观公正，政策建议切实可行。</p> <p>综合专家组成员的审议意见，提出如下完善建议：</p> <p>进一步明确邮政管理、公安、市场监管、烟草等部门的职责分工，做到监管有依据；进一步加大相关部门的联合安全监管力度，确保快递道路运输安全；强化行业协会作用，支持快递行业协会制定细化公约，组织培训，调解纠纷；进一步扩大新能源快递车辆的通行范围，减少限行路段和限行时间，在保障城市交通顺畅的前提下，尽量满足快递配送需求；打造快递末端驿站和小区物业服务深度融合，鼓励农村地区投递与村级党群服务中心合</p>	

作。

下一步修改工作要聚焦快递包装，企业向邮政管理部门报告包装物中一次性塑料制品的使用、回收情况，开展环保包装公益宣传，重复使用包装物，企业使用、回收包装物向社会公布等最新要求，重点完善相关内容：

经专家组会商：3名成员认可后评估实施主体的后评估工作及评估结论，0名成员未认可后评估实施主体的后评估工作及评估结论，根据少数服从多数原则，专家组同意该项目的后评估报告及评估结论。

专家组签名：

顾力平 叶辉 周西峰

2025年6月30日

专家评审会签到表

序号	姓名	单位	联系方式
	顾力平	南通职业大学	
	周西峰	南京邮电大学	
	叶辉	南通高新区	
	祁自红	南通市邮政管理局	
	李中平	南通市邮政管理局	
	管晋晋	南通市邮政管理局	

附件七：上位法律法规

(1)《中华人民共和国邮政法》

中华人民共和国邮政法

(1986年12月2日第六届全国人民代表大会常务委员
会第十八次会议通过 2009年4月24日第十一届全国人
民代表大会常务委员会第八次会议修订 根据2012年10
月26日第十一届全国人民代表大会常务委员会第二十九
次会议《关于修改〈中华人民共和国邮政法〉的决定》第
一次修正 根据2015年4月24日第十二届全国人民代表
大会常务委员会第十四次会议《关于修改〈中华人民共和
国义务教育法〉等五部法律的决定》第二次修正)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 邮政设施
- 第三章 邮政服务
- 第四章 邮政资费
- 第五章 损失赔偿
- 第六章 快递业务
- 第七章 监督检查
- 第八章 法律责任
- 第九章 附则

第一章 总则

第一条 为了保障邮政普遍服务，加强对邮政市场的监督管理，维护邮政通信与信息的安全，保护通信自由和通信秘密，保护用户合法权益，促进邮政业健康发展，适应经济社会发展和人民生活需要，制定本法。

第二条 国家保障中华人民共和国境内的邮政普遍服务。

邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务。

国务院和地方各级人民政府及其有关部门应当采取措施，支持邮政企业提供邮政普遍服务。

本法所称邮政普遍服务，是指按照国家规定的业务范围、服务标准，以合理的资费标准，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。

第三条 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。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公民的通信自由和通信秘密。

除法律另有规定外，任何组织或者个人不得检查、扣留邮件、汇款。

第四条 国务院邮政管理部门负责对全国的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。

省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。

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邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。

国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构以及省级以下邮政管理机构(以下统称邮政管理部门)对邮政市场实施监督管理,应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。

第五条 国务院规定范围内的信件寄递业务,由邮政企业专营。

第六条 邮政企业应当加强服务质量管理,完善安全保障措施,为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

第七条 邮政管理部门、公安机关、国家安全机关和海关应当相互配合,建立健全安全保障机制,加强对邮政通信与信息安全的监督管理,确保邮政通信与信息安全。

第二章 邮政设施

第八条 邮政设施的布局和建设应当满足保障邮政普遍服务的需要。

地方各级人民政府应当将邮政设施的布局和建设纳入城乡规划,对提供邮政普遍服务的邮政设施的建设给予支持,重点扶持农村边远地区邮政设施的建设。

建设城市新区、独立工矿区、开发区、住宅区或者对旧城区进行改建,应当同时建设配套的提供邮政普遍服务的邮政设施。

提供邮政普遍服务的邮政设施等组成的邮政网络是国家重要的通信基础设施。

第九条 邮政设施应当按照国家规定的标准设置。

较大的车站、机场、港口、高等院校和宾馆应当设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所。

邮政企业设置、撤销邮政营业场所，应当事先书面告知邮政管理部门；撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所，应当经邮政管理部门批准并予以公告。

第十条 机关、企业事业单位应当设置接收邮件的场所。农村地区应当逐步设置村邮站或者其他接收邮件的场所。

建设城镇居民楼应当设置接收邮件的信报箱，并按照国家规定的标准验收。建设单位未按照国家规定的标准设置信报箱的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，由邮政管理部门指定其他单位设置信报箱，所需费用由该居民楼的建设单位承担。

第十一条 邮件处理场所的设计和建设，应当符合国家安全机关和海关依法履行职责的要求。

第十二条 征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，城乡规划主管部门应当根据保障邮政普遍服务的要求，对邮政营业场所或者邮件处理场所的重新设置作出妥善安排；未作出妥善安排前，不得征收。

邮政营业场所或者邮件处理场所重新设置前，邮政企业应当采取措施，保证邮政普遍服务的正常进行。

第十三条 邮政企业应当对其设置的邮政设施进行经常性维护，保证邮政设施的正常使用。

任何单位和个人不得损毁邮政设施或者影响邮政设施的正常使用。

第三章 邮政服务

第十四条 邮政企业经营下列业务：

- (一) 邮件寄递；
- (二) 邮政汇兑、邮政储蓄；
- (三) 邮票发行以及集邮票品制作、销售；
- (四) 国内报刊、图书等出版物发行；
- (五) 国家规定的其他业务。

第十五条 邮政企业应当对信件、单件重量不超过五千克的印刷品、单件重量不超过十千克的包裹的寄递以及邮政汇兑提供邮政普遍服务。

邮政企业按照国家规定办理机要通信、国家规定报刊的发行，以及义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递等特殊服务业务。

未经邮政管理部门批准，邮政企业不得停止办理或者限制办理前两款规定的业务；因不可抗力或者其他特殊原因暂时停止办理或者限制办理的，邮政企业应当及时公告，采取相应的补救措施，并向邮政管理部门报告。

邮政普遍服务标准，由国务院邮政管理部门会同国务院有关部门制定；邮政普遍服务监督管理的具体办法，由国务院邮政管理部门制定。

第十六条 国家对邮政企业提供邮政普遍服务、特殊服务给予补贴，并加强对补贴资金使用的监督。

第十七条 国家设立邮政普遍服务基金。邮政普遍服务基金征收、使用和监督管理的具体办法由国务院财政部门会同国务院有关部门制定，报国务院批准后公布施行。

第十八条 邮政企业的邮政普遍服务业务与竞争性业务应当分业经营。

第十九条 邮政企业在城市每周的营业时间应当不少于六天，投递邮件每天至少一次；在乡、镇人民政府所在地每周的营业时间应当不少于五天，投递邮件每周至少五次。

邮政企业在交通不便的边远地区和乡、镇其他地区每周的营业时间以及投递邮件的频次，国务院邮政管理部门可以另行规定。

第二十条 邮政企业寄递邮件，应当符合国务院邮政管理部门规定的寄递时限和服务规范。

第二十一条 邮政企业应当在其营业场所公示或者以其他方式公布其服务种类、营业时间、资费标准、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法以及用户对其服务质量的投诉办法。

第二十二条 邮政企业采用其提供的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》关于合同格式条款的规定。

第二十三条 用户交寄邮件，应当清楚、准确地填写收件人姓名、地址和邮政编码。邮政企业应当在邮政营业场所免费为用户提供邮政编码查询服务。

邮政编码由邮政企业根据国务院邮政管理部门制定的编制规则编制。邮政管理部门依法对邮政编码的编制和使用实施监督。

第二十四条 邮政企业收寄邮件和用户交寄邮件，应当遵守法律、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。

第二十五条 邮政企业应当依法建立并执行邮件收寄验视制度。

对用户交寄的信件，必要时邮政企业可以要求用户开拆，进行验视，但不得检查信件内容。用户拒绝开拆的，邮政企业不予收寄。

对信件以外的邮件，邮政企业收寄时应当当场验视内件。用户拒绝验视的，邮政企业不予收寄。

第二十六条 邮政企业发现邮件内夹带禁止寄递或者限制寄递的物品的，应当按照国家有关规定处理。

进出境邮件中夹带国家禁止进出境或者限制进出境的物品的，由海关依法处理。

第二十七条 对提供邮政普遍服务的邮政企业交运的邮件，铁路、公路、水路、航空等运输企业应当优先安排运输，车站、港口、机场应当安排装卸场所和出入通道。

第二十八条 带有邮政专用标志的车船进出港口、通过渡口时，应当优先放行。

带有邮政专用标志的车辆运递邮件，确需通过公安机关交通管理部门划定的禁行路段或者确需在禁止停车的地

点停车的，经公安机关交通管理部门同意，在确保安全的前提下，可以通行或者停车。

邮政企业不得利用带有邮政专用标志的车船从事邮件运递以外的经营性活动，不得以出租等方式允许其他单位或者个人使用带有邮政专用标志的车船。

第二十九条 邮件通过海上运输时，不参与分摊共同海损。

第三十条 海关依照《中华人民共和国海关法》的规定，对进出境的国际邮袋、邮件集装箱和国际邮递物品实施监管。

第三十一条 进出境邮件的检疫，由进出境检验检疫机构依法实施。

第三十二条 邮政企业采取按址投递、用户领取或者与用户协商的其他方式投递邮件。

机关、企业事业单位、住宅小区管理单位等应当为邮政企业投递邮件提供便利。单位用户地址变更的，应当及时通知邮政企业。

第三十三条 邮政企业对无法投递的邮件，应当退回寄件人。

无法投递又无法退回的信件，自邮政企业确认无法退回之日起超过六个月无人认领的，由邮政企业在邮政管理部门的监督下销毁。无法投递又无法退回的其他邮件，按照国务院邮政管理部门的规定处理；其中无法投递又无法退回的进境国际邮递物品，由海关依照《中华人民共和国海关法》的规定处理。

第三十四条 邮政汇款的收款人应当自收到汇款通知之日起六十日内，凭有效身份证件到邮政企业兑领汇款。

收款人逾期未兑领的汇款，由邮政企业退回汇款人。自兑领汇款期限届满之日起一年内无法退回汇款人，或者汇款人自收到退汇通知之日起一年内未领取的汇款，由邮政企业上缴国库。

第三十五条 任何单位和个人不得私自开拆、隐匿、毁弃他人邮件。

除法律另有规定外，邮政企业及其从业人员不得向任何单位或者个人泄露用户使用邮政服务的信息。

第三十六条 因国家安全或者追查刑事犯罪的需要，公安机关、国家安全机关或者检察机关可以依法检查、扣留有关邮件，并可以要求邮政企业提供相关用户使用邮政服务的信息。邮政企业和有关单位应当配合，并对有关情况予以保密。

第三十七条 任何单位和个人不得利用邮件寄递含有下列内容的物品：

- （一）煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度或者分裂国家、破坏国家统一，危害国家安全的；
- （二）泄露国家秘密的；
- （三）散布谣言扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- （四）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- （五）宣扬邪教或者迷信的；
- （六）散布淫秽、赌博、恐怖信息或者教唆犯罪的；
- （七）法律、行政法规禁止的其他内容。

第三十八条 任何单位和个人不得有下列行为：

- （一）扰乱邮政营业场所正常秩序；
- （二）阻碍邮政企业从业人员投递邮件；
- （三）非法拦截、强登、扒乘带有邮政专用标志的车辆；
- （四）冒用邮政企业名义或者邮政专用标志；
- （五）伪造邮政专用品或者倒卖伪造的邮政专用品。

第四章 邮政资费

第三十九条 实行政府指导价或者政府定价的邮政业务范围，以中央政府定价目录为依据，具体资费标准由国务院价格主管部门会同国务院财政部门、国务院邮政管理部门制定。

邮政企业的其他业务资费实行市场调节价，资费标准由邮政企业自主确定。

第四十条 国务院有关部门制定邮政业务资费标准，应当听取邮政企业、用户和其他有关方面的意见。

邮政企业应当根据国务院价格主管部门、国务院财政部门 and 国务院邮政管理部门的要求，提供准确、完备的业务成本数据和其他有关资料。

第四十一条 邮件资费的交付，以邮资凭证、证明邮资已付的戳记以及有关业务单据等表示。

邮资凭证包括邮票、邮资符志、邮资信封、邮资明信片、邮资邮筒、邮资信卡等。

任何单位和个人不得伪造邮资凭证或者倒卖伪造的邮资凭证，不得擅自仿印邮票和邮资图案。

第四十二条 普通邮票发行数量由邮政企业按照市场需要确定，报国务院邮政管理部门备案；纪念邮票和特种邮票发行计划由邮政企业根据市场需要提出，报国务院邮政管理部门审定。国务院邮政管理部门负责纪念邮票的选题和图案审查。

邮政管理部门依法对邮票的印制、销售实施监督。

第四十三条 邮资凭证售出后，邮资凭证持有人不得要求邮政企业兑换现金。

停止使用邮资凭证，应当经国务院邮政管理部门批准，并在停止使用九十日前予以公告，停止销售。邮资凭证持有人可以自公告之日起一年内，向邮政企业换取等值的邮资凭证。

第四十四条 下列邮资凭证不得使用：

- （一）经国务院邮政管理部门批准停止使用的；
- （二）盖销或者划销的；
- （三）污损、残缺或者褪色、变色，难以辨认的。

从邮资信封、邮资明信片、邮资邮筒、邮资信卡上剪下的邮资图案，不得作为邮资凭证使用。

第五章 损失赔偿

第四十五条 邮政普遍服务业务范围内的邮件和汇款的损失赔偿，适用本章规定。

邮政普遍服务业务范围以外的邮件的损失赔偿，适用有关民事法律的规定。

邮件的损失，是指邮件丢失、损毁或者内件短少。

第四十六条 邮政企业对平常邮件的损失不承担赔偿责任。但是，邮政企业因故意或者重大过失造成平常邮件损失的除外。

第四十七条 邮政企业对给据邮件的损失依照下列规定赔偿：

（一）保价的给据邮件丢失或者全部损毁的，按照保价额赔偿；部分损毁或者内件短少的，按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。

（二）未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，按照实际损失赔偿，但最高赔偿额不超过所收取资费的三倍；挂号信件丢失、损毁的，按照所收取资费的三倍予以赔偿。

邮政企业应当在营业场所的告示中和提供给用户的给据邮件单据上，以足以引起用户注意的方式载明前款规定。

邮政企业因故意或者重大过失造成给据邮件损失，或者未履行前款规定义务的，无权援用本条第一款的规定限制赔偿责任。

第四十八条 因下列原因之一造成的给据邮件损失，邮政企业不承担赔偿责任：

（一）不可抗力，但因不可抗力造成的保价的给据邮件的损失除外；

（二）所寄物品本身的自然性质或者合理损耗；

（三）寄件人、收件人的过错。

第四十九条 用户交寄给据邮件后，对国内邮件可以自交寄之日起一年内持收据向邮政企业查询，对国际邮件可以自交寄之日起一百八十日内持收据向邮政企业查询。

查询国际邮件或者查询国务院邮政管理部门规定的边远地区的邮件的，邮政企业应当自用户查询之日起六十日内将查询结果告知用户；查询其他邮件的，邮政企业应当自用户查询之日起三十日内将查询结果告知用户。查复期满未查到邮件的，邮政企业应当依照本法第四十七条的规定予以赔偿。

用户在本条第一款规定的查询期限内未向邮政企业查询又未提出赔偿要求的，邮政企业不再承担赔偿责任。

第五十条 邮政汇款的汇款人自汇款之日起一年内，可以持收据向邮政企业查询。邮政企业应当自用户查询之日起二十日内将查询结果告知汇款人。查复期满未查到汇款的，邮政企业应当向汇款人退还汇款和汇款费用。

第六章 快递业务

第五十一条 经营快递业务，应当依照本法规定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。

外商不得投资经营信件的国内快递业务。

国内快递业务，是指从收寄到投递的全过程均发生在中华人民共和国境内的快递业务。

第五十二条 申请快递业务经营许可，应当具备下列条件：

(一) 符合企业法人条件；

(二) 在省、自治区、直辖市范围内经营的，注册资本不低于人民币五十万元，跨省、自治区、直辖市经营的，注册资本不低于人民币一百万元，经营国际快递业务的，注册资本不低于人民币二百万元；

(三) 有与申请经营的地域范围相适应的服务能力；

(四) 有严格的服务质量管理制度和完备的业务操作规范；

(五) 有健全的安全保障制度和措施；

(六) 法律、行政法规规定的其他条件。

第五十三条 申请快递业务经营许可，在省、自治区、直辖市范围内经营的，应当向所在地的省、自治区、直辖市邮政管理机构提出申请，跨省、自治区、直辖市经营或者经营国际快递业务的，应当向国务院邮政管理部门提出申请；申请时应当提交申请书和有关申请材料。

受理申请的邮政管理部门应当自受理申请之日起四十五日内进行审查，作出批准或者不予批准的决定。予以批准的，颁发快递业务经营许可证；不予批准的，书面通知申请人并说明理由。

邮政管理部门审查快递业务经营许可的申请，应当考虑国家安全等因素，并征求有关部门的意见。

申请人凭快递业务经营许可证向工商行政管理部门依法办理登记后，方可经营快递业务。

第五十四条 邮政企业以外的经营快递业务的企业（以下称快递企业）设立分支机构或者合并、分立的，应当向邮政管理部门备案。

第五十五条 快递企业不得经营由邮政企业专营的信件寄递业务，不得寄递国家机关公文。

第五十六条 快递企业经营邮政企业专营业务范围以外的信件快递业务，应当在信件封套的显著位置标注信件字样。

快递企业不得将信件打包后作为包裹寄递。

第五十七条 经营国际快递业务应当接受邮政管理部门和有关部门依法实施的监管。邮政管理部门和有关部门可以要求经营国际快递业务的企业提供报关数据。

第五十八条 快递企业停止经营快递业务的，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按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理。

第五十九条 本法第六条、第二十一条、第二十二条、第二十四条、第二十五条、第二十六条第一款、第三十五条第二款、第三十六条关于邮政企业及其从业人员的规定，适用于快递企业及其从业人员；第十一条关于邮件处理场所的规定，适用于快件处理场所；第三条第二款、第二十六条第二款、第三十五条第一款、第三十六条、第三十七条关于邮件的规定，适用于快件；第四十五条第二款关于邮件的损失赔偿的规定，适用于快件的损失赔偿。

第六十条 经营快递业务的企业依法成立的行业协会，依照法律、行政法规及其章程规定，制定快递行业规

范，加强行业自律，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。

经营快递业务的企业应当对其从业人员加强法制教育、职业道德教育和业务技能培训。

第七章 监督检查

第六十一条 邮政管理部门依法履行监督管理职责，可以采取下列监督检查措施：

（一）进入邮政企业、快递企业或者涉嫌发生违反本法活动的其他场所实施现场检查；

（二）向有关单位和个人了解情况；

（三）查阅、复制有关文件、资料、凭证；

（四）经邮政管理部门负责人批准，查封与违反本法活动有关的场所，扣押用于违反本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邮件、快件开拆检查。

第六十二条 邮政管理部门根据履行监督管理职责的需要，可以要求邮政企业和快递企业报告有关经营情况。

第六十三条 邮政管理部门进行监督检查时，监督检查人员不得少于二人，并应当出示执法证件。对邮政管理部门依法进行的监督检查，有关单位和个人应当配合，不得拒绝、阻碍。

第六十四条 邮政管理部门工作人员对监督检查中知悉的商业秘密，负有保密义务。

第六十五条 邮政企业和快递企业应当及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议。用户对处理结果不满意的，可以向邮政管理部门申诉，邮政管理部门应当及时依法处理，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。

第六十六条 任何单位和个人对违反本法规定的行为，有权向邮政管理部门举报。邮政管理部门接到举报后，应当及时依法处理。

第八章 法律责任

第六十七条 邮政企业提供邮政普遍服务不符合邮政普遍服务标准的，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；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

第六十八条 邮政企业未经邮政管理部门批准，停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务，或者撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所的，由邮政管理部门责令改正，可以处二万元以下的罚款；情节严重的，处二万元以上十万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

第六十九条 邮政企业利用带有邮政专用标志的车船从事邮件运递以外的经营性活动，或者以出租等方式允许其他单位或者个人使用带有邮政专用标志的车船的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，可以并处二万元以

下的罚款；情节严重的，并处二万元以上十万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

邮政企业从业人员利用带有邮政专用标志的车船从事邮件运递以外的活动的，由邮政企业责令改正，给予处分。

第七十条 邮政企业从业人员故意延误投递邮件的，由邮政企业给予处分。

第七十一条 冒领、私自开拆、隐匿、毁弃或者非法检查他人邮件、快件，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

第七十二条 未取得快递业务经营许可经营快递业务，或者邮政企业以外的单位或者个人经营由邮政企业专营的信件寄递业务或者寄递国家机关公文的，由邮政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，并处十万元以上二十万元以下的罚款；对快递企业，还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

违反本法第五十一条第二款的规定，经营信件的国内快递业务的，依照前款规定处罚。

第七十三条 快递企业有下列行为之一的，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）设立分支机构、合并、分立，未向邮政管理部门备案的；

（二）未在信件封套的显著位置标注信件字样的；

（三）将信件打包后作为包裹寄递的；

（四）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的。

第七十四条 邮政企业、快递企业未按照规定向用户明示其业务资费标准，或者有其他价格违法行为的，由政府价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》的规定处罚。

第七十五条 邮政企业、快递企业不建立或者不执行收件验视制度，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邮件、快件的，对邮政企业直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；对快递企业，邮政管理部门可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

用户在邮件、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。

邮政企业、快递企业经营国际寄递业务，以及用户交寄国际邮递物品，违反《中华人民共和国海关法》及其他有关法律、行政法规的规定的，依照有关法律、行政法规的规定处罚。

第七十六条 邮政企业、快递企业违法提供用户使用邮政服务或者快递服务的信息，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；对邮政企业直接负责的主管人员和其他直

接责任人员给予处分；对快递企业，邮政管理部门还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

邮政企业、快递企业从业人员有前款规定的违法行为，尚不构成犯罪的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上一万元以下的罚款。

第七十七条 邮政企业、快递企业拒绝、阻碍依法实施的监督检查，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚；对快递企业，邮政管理部门还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第七十八条 邮政企业及其从业人员、快递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；对快递企业，并由邮政管理部门吊销其快递业务经营许可证。

第七十九条 冒用邮政企业名义或者邮政专用标志，或者伪造邮政专用品或者倒卖伪造的邮政专用品的，由邮政管理部门责令改正，没收伪造的邮政专用品以及违法所得，并处一万元以上五万元以下的罚款。

第八十条 有下列行为之一，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚：

（一）盗窃、损毁邮政设施或者影响邮政设施正常使用的；

（二）伪造邮资凭证或者倒卖伪造的邮资凭证的；

（三）扰乱邮政营业场所、快递企业营业场所正常秩序的；

（四）非法拦截、强登、扒乘运送邮件、快件的车辆的。

第八十一条 违反本法规定被吊销快递业务经营许可证的，自快递业务经营许可证被吊销之日起三年内，不得申请经营快递业务。

快递企业被吊销快递业务经营许可证的，应当依法向工商行政管理部门办理变更登记或者注销登记。

第八十二条 违反本法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八十三条 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，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第九章 附则

第八十四条 本法下列用语的含义：

邮政企业，是指中国邮政集团公司及其提供邮政服务的全资企业、控股企业。

寄递，是指将信件、包裹、印刷品等物品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。

快递，是指在承诺的时限内快速完成的寄递活动。

邮件，是指邮政企业寄递的信件、包裹、汇款通知、报刊和其他印刷品等。

快件，是指快递企业递送的信件、包裹、印刷品等。

信件，是指信函、明信片。信函是指以套封形式按照名址递送给特定个人或者单位的缄封的信息载体，不包括书籍、报纸、期刊等。

包裹，是指按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的独立封装的物品，其重量不超过五十千克，任何一边的尺寸不超过一百五十厘米，长、宽、高合计不超过三百厘米。

平常邮件，是指邮政企业在收寄时不出具收据，投递时不要求收件人签收的邮件。

给据邮件，是指邮政企业在收寄时向寄件人出具收据，投递时由收件人签收的邮件。

邮政设施，是指用于提供邮政服务的邮政营业场所、邮件处理场所、邮筒（箱）、邮政报刊亭、信报箱等。

邮件处理场所，是指邮政企业专门用于邮件分拣、封发、储存、交换、转运、投递等活动的场所。

国际邮递物品，是指中华人民共和国境内的用户与其他国家或者地区的用户相互寄递的包裹和印刷品等。

邮政专用品，是指邮政日戳、邮资机、邮政业务单据、邮政夹钳、邮袋和其他邮件专用容器。

第八十五条 本法公布前按照国家有关规定，经国务院对外贸易主管部门批准或者备案，并向工商行政管理部门依法办理登记后经营国际快递业务的国际货物运输代理企业，凭批准或者备案文件以及营业执照，到国务院邮政管理部门领取快递业务经营许可证。国务院邮政管理部门应当将企业领取快递业务经营许可证的情况向其原办理登记的工商行政管理部门通报。

除前款规定的企业外，本法公布前依法向工商行政管理部门办理登记后经营快递业务的企业，不具备本法规定

的经营快递业务的条件的，应当在国务院邮政管理部门规定的期限内达到本法规定的条件，逾期达不到本法规定的条件的，不得继续经营快递业务。

第八十六条 省、自治区、直辖市应当根据本地区的实际情况，制定支持邮政企业提供邮政普遍服务的具体办法。

第八十七条 本法自 2009 年 10 月 1 日起施行。

(2) 《快递暂行条例》

快递暂行条例

(2018年3月2日中华人民共和国国务院令 第697号公布 根据2019年3月2日《国务院关于修改部分行政法规的决定》第一次修订 根据2025年4月13日《国务院关于修改〈快递暂行条例〉的决定》第二次修订)

第一章 总 则

第一条 为促进快递业健康发展，保障快递安全，保护快递用户合法权益，加强对快递业的监督管理，根据《中华人民共和国邮政法》和其他有关法律，制定本条例。

第二条 在中华人民共和国境内从事快递业务经营、接受快递服务以及对快递业实施监督管理，适用本条例。

第三条 快递业发展应当遵循市场主导、保障安全、创新驱动、协同发展的原则，构建普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效、绿色节能的快递服务体系。

第四条 地方各级人民政府应当创造良好的快递业营商环境，支持经营快递业务的企业创新商业模式和服务方式，引导经营快递业务的企业加强服务质量管理、健全规章制度、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。

地方各级人民政府应当确保政府相关行为符合公平竞争要求和相关法律法规，维护快递业竞争秩序，不得出台违反公平竞争、可能造成地区封锁和行业垄断的政策措施。

第五条 任何单位或者个人不得利用信件、包裹、印刷品以及其他寄递物品（以下统称快件）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。

除有关部门依照法律对快件进行检查外，任何单位或者个人不得非法检查他人快件。任何单位或者个人不得私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖他人快件。

第六条 国务院邮政管理部门负责对全国快递业实施监督管理。国务院公安、国家安全、海关、市场监督管理等有关部门在各自职责范围内负责相关的快递监督管理工作。

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业实施监督管理。县级以上地方人民政府有关部门在各自职责范围内负责相关的快递监督管理工作。

第七条 国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构以及省级以下邮政管理机构（以下统称邮政管理部门）应当与公安、国家安全、海关、市场监督管理等有关部门相互配合，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，依法处理影响快递业安全运行的事件。

第八条 依法成立的快递行业组织应当保护企业合法权益，加强行业自律，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，引导企业不断提高快递服务质量和水平。

第九条 国家加强快递业诚信体系建设，建立健全快递业信用记录、信息公开、信用评价制度，依法实施联合惩戒措施，提高快递业信用水平。

第十条 国家完善综合性支持政策，推进快递包装绿色化、减量化、可循环。

国家鼓励经营快递业务的企业和寄件人使用可降解、可重复利用的环保包装材料。

第二章 发展保障

第十一条 国务院邮政管理部门应当制定快递业发展规划，促进快递业健康发展。

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，在国土空间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。

县级以上地方人民政府建立健全促进快递业健康发展的政策措施，完善相关配套规定，依法保障经营快递业务的企业及其从业人员的合法权益。

第十二条 国家支持和鼓励经营快递业务的企业在农村、偏远地区发展快递服务网络，完善快递末端网点布局。

第十三条 国家鼓励和引导经营快递业务的企业采用先进技术，促进自动化分拣设备、机械化装卸设备、智能末端服务设施、快递电子运单以及快件信息化管理系统等的推广应用。

第十四条 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，不得禁止快递服务车辆依法通行。

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。

快递从业人员应当遵守道路交通安全法律法规的规定，按照操作规范安全、文明驾驶机动车辆。快递从业人员因执行工作任务造成他人损害的，由快递从业人员所属的经营快递业务的企业依照民事侵权责任相关法律的规定承担侵权责任。

第十五条 企业事业单位、住宅小区管理单位应当根据实际情况，采取与经营快递业务的企业签订合同、设置快件收寄投递专门场所等方式，为开展快递服务提供必要的便利。鼓励多个经营快递业务的企业共享末端服务设施，为用户提供便捷的快递末端服务。

第十六条 国家鼓励快递业与制造业、农业、商贸业等行业建立协同发展机制，推动快递业与电子商务融合发展，加强信息沟通，共享设施和网络资源。

国家引导和推动快递业与铁路、公路、水路、民航等行业标准对接，支持在大型车站、码头、机场等交通枢纽配套建设快件运输通道和接驳场所。

第十七条 国家鼓励经营快递业务的企业依法开展进出境快递业务,支持在重点口岸建设进出境快件处理中心、在境外依法开办快递服务机构并设置快件处理场所。

海关、邮政管理等部门应当建立协作机制,完善进出境快件管理,推动实现快件便捷通关。

第三章 经营主体

第十八条 经营快递业务,应当依法取得快递业务经营许可。邮政管理部门应当根据《中华人民共和国邮政法》第五十二条、第五十三条规定的条件和程序核定经营许可的业务范围和地域范围,向社会公布取得快递业务经营许可的企业名单,并及时更新。

第十九条 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 20 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。

第二十条 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。

第二十一条 经营快递业务的企业应当依法保护其从业人员的合法权益。

经营快递业务的企业应当对其从业人员加强职业操守、服务规范、作业规范、安全生产、车辆安全驾驶等方面的教育和培训。

第四章 快递服务

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 国家鼓励经营快递业务的企业在节假日期间根据业务量变化实际情况，为用户提供正常的快递服务。

第二十五条 经营快递业务的企业应当规范操作，防止造成快件损毁。

法律法规对食品、药品等特定物品的运输有特殊规定的，寄件人、经营快递业务的企业应当遵守相关规定。

第二十六条 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。收件人或者代收人有权当面验收。

第二十七条 快件无法投递的，经营快递业务的企业应当退回寄件人或者根据寄件人的要求进行处理；属于进出境快件的，经营快递业务的企业应当依法办理海关和检验检疫手续。

快件无法投递又无法退回的，依照下列规定处理：

（一）属于信件，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部门的监督下销毁；

（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）属于进境快件的，交由海关依法处理。

第二十八条 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。

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。

第二十九条 经营快递业务的企业应当实行快件寄递全程信息化管理，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、快件查询等服务。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7日内予以处理并告知用户。

第三十条 经营快递业务的企业停止经营的，应当提前10日向社会公告，书面告知邮政管理部门，交回快递业务经营许可证，并依法妥善处理尚未投递的快件。

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，并依法妥善处理尚未投递的快件。

第五章 快递安全

第三十一条 寄件人交寄快件和经营快递业务的企业收寄快件应当遵守《中华人民共和国邮政法》第二十四条关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。

禁止寄递物品的目录及管理办法，由国务院邮政管理部门会同国务院有关部门制定并公布。

第三十二条 经营快递业务的企业收寄快件，应当依照《中华人民共和国邮政法》的规定验视内件，并作出验

视标识。寄件人拒绝验视的，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。

第三十三条 经营快递业务的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。经营快递业务的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。

经营快递业务的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；经营快递业务的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。

第三十四条 经营快递业务的企业发现寄件人交寄禁止寄递物品的，应当拒绝收寄；发现已经收寄的快件中有疑似禁止寄递物品的，应当立即停止分拣、运输、投递。对快件中依法应当没收、销毁或者可能涉及违法犯罪的物品，经营快递业务的企业应当立即向有关部门报告并配合调查处理；对其他禁止寄递物品以及限制寄递物品，经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规或者国务院和国务院有关主管部门的规定处理。

第三十五条 经营快递业务的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。具体办法由国务院邮政管理部门会同国务院有关部门制定。

经营快递业务的企业及其从业人员不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息。发生或者可能发生用户信息泄露的，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部门报告。

第三十六条 经营快递业务的企业应当依法建立健全安全生产责任制，确保快递服务安全。

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部门报告。

第六章 快递包装

第三十七条 快递包装应当符合寄递生产作业的要求，节约使用资源，避免过度包装，防止污染环境。

国务院标准化行政主管部门和国务院邮政管理等部门按照职责分工组织制定快递包装的国家标准、行业标准。快递包装应当符合强制性国家标准。

第三十八条 国家鼓励科技创新，支持采用新技术、新材料、新工艺研发、生产符合绿色环保要求的快递包装。

第三十九条 经营快递业务的企业应当在保障快递安全的前提下，优化快递包装方式和包装结构设计，节约使用包装物。

鼓励经营快递业务的企业使用通过绿色产品认证的包装物。

第四十条 国家推动经营快递业务的企业与商品生产企业、电子商务企业协同发展，推广商品原装直发，减少寄递环节的二次包装。

第四十一条 经营快递业务的企业应当制定并实施快递包装操作规范，加强对其从业人员快递包装操作技能的培训。

第四十二条 经营快递业务的企业应当制定并实施包装物回收利用管理制度，优化业务流程，提高包装物的回收利用率。

鼓励在快递经营场所和企业事业单位、住宅小区等其他适当场所设置包装物回收设施设备。

第四十三条 经营快递业务的企业应当按照国家有关规定向邮政管理部门报告包装物中一次性塑料制品的使用、回收情况。

第四十四条 国务院有关部门、县级以上地方人民政府及其有关部门应当组织开展多种形式的宣传教育活动，新闻媒体应当开展公益宣传，提高公众的环保包装意识。

鼓励经营快递业务的企业通过积分奖励、寄件优惠等方式引导用户重复使用包装物。

第四十五条 依法成立的快递行业组织应当将经营快递业务的企业使用、回收包装物等情况纳入行业自律范围，并及时向社会公布有关情况。

第七章 监督检查

第四十六条 邮政管理部门应当加强对快递业的监督检查。监督检查应当以下列事项为重点：

（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生产管理制度是否健全并有效实施；

（三）经营快递业务的企业是否妥善处理用户的投诉、保护用户合法权益；

（四）经营快递业务的企业是否落实快递包装有关管理制度和强制性国家标准。

第四十七条 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，随机抽取被检查企业，随机选派检查人员。抽查情况和查处结果应当及时向社会公布。

邮政管理部门应当充分利用计算机网络等先进技术手段，加强对快递业务活动的日常监督检查，提高快递业管理水平。

第四十八条 邮政管理部门依法履行职责，有权采取《中华人民共和国邮政法》第六十一条规定的监督检查措施。邮政管理部门实施现场检查，有权查阅经营快递业务的企业管理快递业务的电子数据。

国家安全机关、公安机关为维护国家安全和侦查犯罪活动的需要依法开展执法活动，经营快递业务的企业应当提供技术支持和协助。

《中华人民共和国邮政法》第十一条规定的处理场所，包括快件处理场地、设施、设备。

第四十九条 邮政管理部门应当向社会公布本部门的联系方式，方便公众举报违法行为。

邮政管理部门接到举报的，应当及时依法调查处理，并为举报人保密。对实名举报的，邮政管理部门应当将处理结果告知举报人。

第八章 法律责任

第五十条 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：

（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10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。

第五十一条 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。

第五十二条 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，或者非法扣留快件的，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，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第五十三条 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。

第五十四条 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，并处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，并处5万元以上10万元以下的罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证：

（一）未按照规定建立快递运单及电子数据管理制度；

（二）未定期销毁快递运单；

（三）出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息；

（四）发生或者可能发生用户信息泄露的情况，未立即采取补救措施，或者未向所在地邮政管理部门报告。

第五十五条 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；对经营快递业务的企业，由邮政管理部门吊销其快递业务经营许可证。

第五十六条 经营快递业务的企业采用的快递包装不符合强制性国家标准，或者未按照国家有关规定向邮政管理部门报告包装物中一次性塑料制品的使用情况的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律、行政法规的规定予以处罚。

经营快递业务的企业未按照规定制定、实施快递包装操作规范或者包装物回收利用管理制度的，由邮政管理部门责令改正；拒不改正的，处5000元以上2万元以下的罚款。

第五十七条 邮政管理部门和其他有关部门的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。

第五十八条 违反本条例规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任；造成人身、财产或者其他损害的，依法承担赔偿责任。

第九章 附 则

第五十九条 本条例自 2018 年 5 月 1 日起施行。

(3) 《快递市场管理办法》

快递市场管理办法

(2023年12月17日交通运输部令2023年第22号公布 自2024年3月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了加强快递市场监督管理,保障快递服务质量和安全,维护用户、快递从业人员和经营快递业务的企业合法权益,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》等法律、行政法规,制定本办法。

第二条 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,适用本办法。

第三条 经营快递业务的企业应当遵守法律法规和公序良俗,依法节约资源、保护生态环境,为用户提供迅速、准确、安全、方便的快递服务。

第四条 两个以上经营快递业务的企业使用统一的商标、字号、快递运单及其配套的信息系统的,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、生态环保、从业人员权益保障等方面实行统一管理。

商标、字号、快递运单及其配套的信息系统的归属企业,简称为总部快递企业。

第五条 用户使用快递服务应当遵守法律、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，真实、准确地向经营快递业务的企业提供使用快递服务所必需的信息。

第六条 国务院邮政管理部门负责对全国快递市场实施监督管理。

省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的快递市场实施监督管理。

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。

国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构及省级以下邮政管理机构，统称为邮政管理部门。

第七条 邮政管理部门对快递市场实施监督管理应当公开、公正，鼓励公平竞争，支持高质量发展，加强线上线下一体化监督管理。

第八条 依法成立的快递行业组织应当维护经营快递业务的企业、快递末端网点和快递从业人员的合法权益，依照法律、法规以及组织章程规定，制定快递行业规范公约，加强行业自律，倡导企业守法、诚信、安全、绿色经营。

第九条 经营快递业务的企业应当坚持绿色低碳发展，落实生态环境保护责任。

经营快递业务的企业应当按照国家规定，推进快递包装标准化、循环化、减量化、无害化，避免过度包装。

第二章 发展保障

第十条 国务院邮政管理部门制定快递业发展规划，促进快递业高质量发展。

省、自治区、直辖市邮政管理机构可以结合地方实际制定本行政区域的快递业发展规划。

第十一条 邮政管理部门会同有关部门支持、引导经营快递业务的企业在城乡设置快件收投服务场所和智能收投设施。

邮政管理部门支持在公共服务设施布局中统筹建设具有公共服务属性的收投服务场所和智能收投设施。

邮政管理部门对快递服务类型和快递服务设施实施分类代码管理。

第十二条 国务院邮政管理部门会同国家有关部门支持建设进出境快件处理中心，在交通枢纽配套建设快件运输通道和接驳场所，优化快递服务网络布局。

第十三条 邮政管理部门支持创新快递商业模式和服务方式，引导快递市场新业态数字化、智能化、规范化发展，加强服务质量监督管理。

第三章 绿色低碳发展

第十四条 邮政管理部门应当引导用户使用绿色包装和减量包装，鼓励经营快递业务的企业开展绿色设计、选择绿色材料、实施绿色运输、使用绿色能源。

第十五条 经营快递业务的企业应当加强包装操作规范，运用信息技术，优化包装结构，优先使用产品原包装，在设计、生产、销售、使用等环节全链条推进快递包装绿色化。

第十六条 经营快递业务的企业应当优先采购有利于保护环境的产品，使用符合国家强制性标准的包装产品，不得使用国家禁止使用的塑料制品。

第十七条 经营快递业务的企业应当积极回收利用包装物，不断提高快递包装复用比例，推广应用可循环、易回收、可降解的快递包装。

第四章 市场秩序

第十八条 经营快递业务的企业应当在快递业务经营许可范围内依法经营快递业务，不得超越许可的业务范围和地域范围。

经营快递业务的企业设立分支机构，应当向邮政管理部门备案，报告分支机构的营业执照信息。

第十九条 经营快递业务的企业不得以任何方式委托未取得快递业务经营许可的企业经营快递业务。

经营快递业务的企业不得以任何方式超越许可范围委托、受托经营快递业务。

第二十条 总部快递企业依照法律、行政法规规定，对使用其商标、字号、快递运单及其配套的信息系统经营快递业务的企业实施统一管理，履行统一管理责任。

总部快递企业应当建立规范化标准化管理制度和机制，对使用其商标、字号、快递运单及其配套的信息系统经营快递业务的企业实施合理的管理措施，保障向用户正常提供快递服务。

第二十一条 经营快递业务的企业不得实施下列行为：

(一)明知他人从事危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益活动仍配合提供快递服务；

(二)违法虚构快递服务信息；

(三)出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息；

(四)法律、法规以及国家规定禁止的其他行为。

第五章 快递服务

第二十二条 经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规的规定，在门户网站、营业场所公示或者以其他明显方式向社会公布其服务种类、服务地域、服务时限、营业时间、资费标准、快件查询、损失赔偿、投诉处理等服务事项。

经营快递业务的企业公示或者公布的服务地域，应当以建制村、社区为基本单元，明确服务地域范围。鼓励经营快递业务的企业以县级行政区域为基本单元公布资费标准，明确重量误差范围。

除不可抗力外，前两款规定的事项发生变更的，经营快递业务的企业应当提前 10 日向社会发布服务提示公告。

第二十三条 经营快递业务的企业为电子商务经营者交付商品提供快递服务的，应当书面告知电子商务经营者在其销售商品的网页上明示快递服务品牌，保障用户对快递服务的知情权。

第二十四条 经营快递业务的企业提供快递服务，应当与寄件人订立服务合同，明确权利和义务。经营快递业

务的企业对不能提供服务的建制村、社区等区域，应当以醒目的方式提前告知寄件人。

第二十五条 经营快递业务的企业应当采取有效技术手段，保证用户、邮政管理部门能够通过快递运单码号或者信息系统查知下列内容：

- （一）订立、履行快递服务合同所必需的用户个人信息范围以及处理个人信息前应当依法告知的事项；
- （二）快递服务承诺事项以及投递方式和完成标准；
- （三）快递物品的名称、数量、重量；
- （四）该快件的快递服务费用金额；
- （五）服务纠纷的解决方式。

用户查询前款规定的信息的，经营快递业务的企业应当按照《中华人民共和国个人信息保护法》的要求采取措施防止未经授权的查询以及个人信息泄露。

第二十六条 经营快递业务的企业应当建立服务质量管理制度和业务操作规范，保障服务质量，并符合下列要求：

- （一）提供快递服务时，恪守社会公德，诚信经营，保障用户的合法权益，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易；
- （二）提醒寄件人在提供快递运单信息前，认真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；

（三）依法对寄件人身份进行查验，登记身份信息，寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的，不得收寄；

（四）对寄件人交寄的信件以外的物品进行查验，登记内件品名等信息，寄件人拒绝提供内件信息或者提供的内件信息与查验情况不符的，不得收寄；

（五）在快递运单上如实标注快件重量；

（六）寄件人提供的收寄地址与快件实际收寄地址不一致的，在快递运单上一并如实记录；

（七）按照快件的种类和时限分别处理、分区作业、规范操作，并按规定录入、上传处理信息；

（八）保障快件安全，防止快件丢失、损毁、内件短少，不得抛扔、踩踏快件；

（九）除因不可抗力因素外，按照约定在承诺的时限内将快件投递到收件地址、收件人；

（十）向用户提供快件寄递跟踪查询服务，不得将快件进行不合理绕行，不得隐瞒、虚构寄递流程信息，保证用户知悉其使用快递服务的真实情况；

（十一）法律、行政法规规定的其他要求。

第二十七条 经营快递业务的企业投递快件，应当告知收件人有权当面验收快件，查看内件物品与快递运单记载是否一致。快递包装出现明显破损或者内件物品为易碎品的，应当告知收件人可以查看内件物品或者拒收快件。

经营快递业务的企业与寄件人事先书面约定收件人查看内件物品具体方式的，经营快递业务的企业应当在快递运单上以醒目方式注明。

除法律、行政法规另有规定外，收件人收到来源不明的快件，要求经营快递业务的企业提供寄件人姓名(名称)、地址、联系电话等必要信息的，经营快递业务的企业应当提供其掌握的信息。

第二十八条 收件人可以签字或者其他易于辨认、保存的明示方式确认收到快件，也可指定代收人验收快件和确认收到快件。

收件人或者收件人指定的代收人不能当面验收快件的，经营快递业务的企业应当与用户另行约定快件投递服务方式和确认收到快件方式。

经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。

第二十九条 经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规处理无法投递又无法退回的快件（以下称无着快件），并建立无着快件的核实、保管和处理制度，将处理情况纳入快递业务经营许可年度报告。

经营快递业务的企业处理无着快件，不得有下列行为：

- （一）在保管期限内停止查询服务；
- （二）保管期限未届满擅自处置；
- （三）牟取不正当利益；
- （四）非法扣留应当予以没收或者销毁的物品；

(五) 法律、行政法规禁止的其他行为。

第三十条 经营快递业务的企业应当建立健全用户投诉申诉处理制度,依法处理用户提出的快递服务质量异议。

用户对投诉处理结果不满意或者投诉没有得到及时处理的,可以提出快递服务质量申诉。

邮政管理部门对用户提出的快递服务质量申诉实施调解。经营快递业务的企业应当依法处理邮政管理部门转告的申诉事项并反馈结果。

第六章 安全发展

第三十一条 经营快递业务的企业应当建立健全安全生产责任制,加强从业人员安全生产教育和培训,履行法律、法规、规章规定的有关安全生产义务。

经营快递业务的企业的主要负责人是安全生产的第一责任人,对本单位的安全生产工作全面负责。其他负责人对职责范围内的安全生产工作负责。

总部快递企业应当督促其他使用与其统一的商标、字号、快递运单及其配套的信息系统经营快递业务的企业及其从业人员遵守安全自查、安全教育、安全培训等安全制度。

第三十二条 经营快递业务的企业应当遵守收寄验视、实名收寄、安全检查和禁止寄递物品管理制度。任何单位或者个人不得利用快递服务从事危害国家安全、社会公共利益、他人合法权益的活动。

第三十三条 新建快件处理场所投入使用的,经营快递业务的企业应当按照邮政管理部门的规定报告。

第三十四条 经营快递业务的企业使用快件处理场所，应当遵守下列规定：

（一）在有较大危险因素的快件处理场所和有关设施、设备上设置明显的安全警示标志，以及通信、报警、紧急制动等安全设备，并保证其处于适用状态；

（二）配备栅栏或者隔离桩等安全设备，并设置明显的人车分流安全警示标志；

（三）对场所设备、设施进行经常性维护、保养和定期检测，并将检查及处理情况形成书面记录；

（四）及时发现和整改安全隐患。

第三十五条 经营快递业务的企业在生产经营过程中，获取用户个人信息的范围，应当限于履行快递服务合同所必需，不得过度收集用户个人信息。

经营快递业务的企业应当依法建立用户个人信息安全管理制度和操作规程，不得实施下列行为：

（一）除法律、行政法规另有规定或者因向用户履行快递服务合同需要外，未经用户同意，收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开用户信息；

（二）以概括授权、默认授权、拒绝服务等方式，强迫或者变相强迫用户同意，收集、使用与经营活动无关的用户信息；

（三）以非正当目的，向他人提供与用户关联的分析信息；

（四）法律、行政法规禁止的其他行为。

第三十六条 经营快递业务的企业应当建立快递运单（含电子运单）制作、使用、保管、销毁等管理制度和操作规程，采取加密、去标识化等安全技术措施保护快递运单信息安全。

经营快递业务的企业应当建立快递运单码号使用、销毁等管理制度，实行码号使用信息、用户信息、快递物品信息关联管理，保证快件可以跟踪查询。

任何单位和个人不得非法使用、倒卖快递运单。

第三十七条 经营快递业务的企业委托其他企业处理用户个人信息的，应当事前进行用户个人信息保护影响评估，并对受托企业处理个人信息的活动进行监督，不免除自身对用户个人信息安全承担的责任。

第三十八条 经营快递业务的企业应当及时向邮政管理部门报送生产经营过程中产生的与安全运营有关的数据信息。

经营快递业务的企业按照前款规定报送数据信息的，应当保证数据真实、准确、完整，报送方式符合国务院邮政管理部门的要求，不得漏报、错报、瞒报、谎报。

第三十九条 总部快递企业应当建立维护服务网络稳定工作制度，维护同网快递企业的服务网络稳定，并符合下列要求：

- （一）实施服务网络运行监测预警和风险研判制度；
- （二）建立健全应急预案；
- （三）制定经营异常网点清单；

（四）及时有效排查化解企业内部矛盾纠纷，有效应对处置影响企业服务网络稳定的突发事件。

经营快递业务的企业发生服务网络阻断的，应当在 24 小时内向邮政管理部门报告，并向社会公告。

第四十条 总部快递企业按照《快递暂行条例》的规定，在安全保障方面实施统一管理，督促使用与其统一的商标、字号、快递运单及其配套信息系统经营快递业务的企业及其从业人员遵守反恐、禁毒、安全生产、寄递安全、网络与信息安全以及应急管理等方面的规定，符合国务院邮政管理部门关于安全保障方面统一管理的要求。

第七章 监督管理

第四十一条 邮政管理部门依法履行快递市场监督管理职责，可以采取下列监督检查措施：

（一）进入被检查单位或者涉嫌发生违法活动的其他场所实施现场检查；

（二）向有关单位和个人了解情况；

（三）查阅、复制有关文件、资料、凭证、电子数据；

（四）经邮政管理部门负责人批准，依法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开拆检查。

第四十二条 邮政管理部门以随机抽查的方式实施日常监督检查，可以依据经营快递业务的企业的情况，在抽查比例和频次等方面采取差异化措施。

用户申诉反映的快递服务问题涉嫌违反邮政管理的法律、行政法规、规章的，邮政管理部门应当依法调查和处理。

第四十三条 邮政管理部门工作人员对监督检查过程中知悉的商业秘密或者个人隐私，应当依法予以保密。

第四十四条 国务院邮政管理部门建立快递服务质量评价体系，组织开展快递服务质量评价工作。

邮政管理部门可以依法要求经营快递业务的企业报告从业人员、业务量、服务质量保障等经营情况。

第四十五条 邮政管理部门可以依法采取风险提示、约谈告诫、公示公告等方式指导和督促快递企业合法合规经营。

第四十六条 国务院邮政管理部门或者省、自治区、直辖市邮政管理机构对存在重大经营风险或者安全隐患的经营快递业务的企业实施重点检查，提出整改要求。

第四十七条 经营快递业务的企业快递服务行为发生异常、可能在特定地域范围内不具备提供正常服务的能力和条件的，应当向邮政管理部门报告，并向社会公告。

第八章 法律责任

第四十八条 经营快递业务的企业将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的企业经营的，由邮政管理部门责令改正，处 5000 元以上 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 1 万元以上 3 万元以下的罚款。

第四十九条 总部快递企业采取不合理的管理措施，导致使用其商标、字号、快递运单及其配套信息系统经营

快递业务的企业不能向用户正常提供快递服务的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处3000元以上1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款；涉嫌不正当竞争或者价格违法的，将线索移送有关部门。

第五十条 经营快递业务的企业未按规定公示、公布服务地域、服务时限，或者变更服务地域、服务时限未按规定提前向社会发布公告的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处3000元以上1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款；涉嫌价格违法的，将线索移送有关部门。

第五十一条 经营快递业务的企业不按照公示、公布的服务地域投递快件的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处快递服务费金额1倍至10倍的罚款。

第五十二条 经营快递业务的企业未采取有效技术手段保证用户、邮政管理部门通过快递运单码号或者信息系统查知本办法第二十五条规定的内容的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处3000元以上1万元以下的罚款。

第五十三条 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正，处1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款；涉嫌进行非法活动的，将线索移送有关部门：

（一）隐瞒、虚构寄递流程信息的；

(二) 虚构快递物品的名称、数量、重量信息的；

(三) 虚构快递服务费金额信息的；

(四) 寄件人提供的收寄地址与快件实际收寄地址不一致，未在快递运单上一并如实记录的；

(五) 未按本办法第二十七条规定向收件人提供寄件人信息的。

第五十四条 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 1 万元以上 3 万元以下的罚款：

(一) 未经用户同意代为确认收到快件的；

(二) 未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的；

(三) 抛扔快件、踩踏快件的。

第五十五条 经营快递业务的企业未按规定配合邮政管理部门处理用户申诉的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评；情节严重的，并处 3000 元以下的罚款。

第五十六条 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正；逾期未改正的，处 3000 元以下的罚款。法律、行政法规有规定的，从其规定：

(一) 未按规定向邮政管理部门报送数据信息或者漏报、错报、瞒报、谎报的；

(二) 可能在特定地域范围内不具备提供正常服务的能力和条件，未按规定报告、公告的。

第九章 附 则

第五十七条 本办法自 2024 年 3 月 1 日起施行。交通运输部于 2013 年 1 月 11 日以交通运输部令 2013 年第 1 号公布的《快递市场管理办法》同时废止。

(5) 江苏省邮政条例（修正案）（2017年江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第三十三次会议）

江苏省邮政条例

（2002年6月22日江苏省第九届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过 根据2003年6月24日江苏省第十届人民代表大会常务委员会第三次会议《关于修改〈江苏省邮政条例〉的决定》第一次修正 2013年11月29日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第六次会议修订 根据2017年12月2日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第三十三次会议《关于修改〈江苏省邮政条例〉的决定》第二次修正）

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 规划与建设
- 第三章 邮政服务
- 第四章 快递业务
- 第五章 安全保障
- 第六章 监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附则

第一章 总则

第一条 为了保障邮政普遍服务，加强对邮政市场的监督管理，维护邮政通信和信息安全，保护通信自由和通信秘密，保护用户合法权益，促进邮政业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 在本省行政区域内从事邮政业规划、建设、服务和监督管理等活动，适用本条例。

第三条 邮政普遍服务是国家基本公共服务的重要组成部分，提供邮政普遍服务的邮政设施等组成的邮政网络是国家重要的通信基础设施。

地方各级人民政府应当对承担邮政普遍服务和特殊服务的邮政企业提供财力、物力和政策支持，促进邮政普遍服务发展，保障用户享有基本的通信权利。

快递服务是现代服务业的重要组成部分。地方各级人民政府应当引导、扶持快递业发展，支持快递配送点建设，提升快递服务水平，不断满足社会公众对快递业务的需求。

第四条 本条例所称邮政普遍服务，是指按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务，包括对信件、单件重量不超过五千克的印刷品、单件重量不超过十千克的包裹的寄递以及邮政汇兑服务。

本条例所称邮政特殊服务，是指邮政企业按照国家规定办理机要通信、国家规定报刊的发行，以及义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递等服务。

第五条 省、设区的市邮政管理部门（以下简称邮政管理部门）会同有关部门编制本行政区域邮政业发展规划，负责邮政普遍服务、邮政市场的监督管理工作。

设区的市邮政管理部门设置的派出机构，按照职责负责县（市、区）区域内邮政普遍服务、邮政市场的监督管理工作；未设置派出机构的，设区的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设立或者明确的机构，协助做好本辖区邮政普遍服务、邮政市场监督管理的具體工作。

县级以上地方人民政府有关部门依照各自职责，协助做好邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

第六条 邮政管理部门对邮政市场实施监督管理，应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。

第七条 邮政企业、快递企业应当按照国家和省有关规定，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

机关、团体、企业事业单位应当为邮件和快件的投递提供便利。

第八条 邮政企业、快递企业应当遵守国家有关安全管理规定，完善安全保障措施，保障寄递安全，并为邮政管理部门、公安机关、国家安全机关、检察机关、海关、检验检疫机构依法履行职责提供便利。

第二章 规划与建设

第九条 县级以上地方人民政府应当将邮政业发展纳入国民经济和社会发展规划，将邮政设施、快递园区布局

和建设纳入土地利用总体规划、城乡规划、综合交通运输体系规划，保障邮政业与当地经济社会协调发展。

邮政管理部门应当根据邮政业发展规划和邮政普遍服务标准，会同城乡规划、国土资源等部门编制包括邮政营业场所、邮件处理场所等在内的邮政设施专项规划，经本级人民政府批准后纳入相应的城乡规划。

城乡规划主管部门编制控制性详细规划，应当按照邮政设施专项规划的要求，对邮政营业场所和邮件处理场所进行规划控制。

国土资源主管部门在国有土地使用权出让时，应当依据城乡规划主管部门提出的规划条件拟定出让要求，将配套建设邮政营业场所和邮件处理场所的位置、面积以及出售价格不高于建筑成本价或者委托代建的内容，作为国有土地使用权出让合同的组成部分。

第十条 建设城市新区、独立工矿区、开发区、商业区、住宅区或者对旧城区进行改建，应当同时建设配套的提供邮政普遍服务的邮政设施。

城乡规划主管部门在组织审查修建性详细规划时，对未按照规划要求设置邮政普遍服务设施的，应当要求建设单位改正。

新建、改建客运车站、大型物流园区等，地方各级人民政府应当根据邮政普遍服务标准的要求，将邮政营业场所、邮件处理场所纳入建设规划，与建设项目同时设计、施工和验收。

第十一条 邮政普遍服务设施用地符合划拨用地目录的，经所在地县级以上地方人民政府批准依法划拨，免征城市基础设施配套费、建制镇市政公用设施配套费。

邮政企业在公共场所设置邮筒（箱）、邮政报刊亭等提供邮政普遍服务的公用基础设施，免征城市道路占用费。

建设单位对按照规划要求配套建设的邮政普遍服务设施，以出售方式交付给邮政企业的，出售价格应当不高于建筑成本价；也可以通过委托代建等方式，将规划要求配套建设的邮政普遍服务设施无偿交付给邮政企业使用。邮政企业不得将规划要求配套建设的邮政普遍服务设施改作他用。

第十二条 城镇新建、改建、扩建的住宅小区和住宅建筑工程，应当将信报箱工程纳入建筑工程统一规划、设计、施工和验收，并与建筑工程同时投入使用。住宅信报箱应当按照住宅套数设置，每套住宅设置一个信报箱格口。

住宅小区、住宅建筑工程竣工验收时，应当进行信报箱工程专项验收。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。

已建成使用的住宅小区、住宅楼房未设置信报箱的，由产权人按照标准设置。

第十三条 住宅小区、住宅楼房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者邮政企业等维修、更换。

县级以上地方人民政府在组织对住宅小区、住宅楼房进行改造、出新时，应当将信报箱作为公用设施集中设置、更新或者维修。

第十四条 地方各级人民政府应当采取必要的保障措施，鼓励和支持村民委员会在农村设置村邮站或者确定其他接收邮件场所。鼓励有关单位和个人为村邮站提供便利或者志愿服务。

村邮站负责本村邮件的接收和代转，可以设置在行政村综合服务中心或者村民委员会办公地点等，村邮站工作人员可以由村民委员会组成人员兼任。邮政企业应当加强对村邮站的业务指导，村邮站运转经费由县级财政统筹安排。

第十五条 机关、团体、企业事业单位以及商用写字楼的产权人应当在主出入口或者楼房地面层设置接收邮件的收发室等接收邮件场所。两个以上单位使用同一用邮地址的，可以设置联合收发室，并使用统一规格的收发章。

已建成建筑物在主出入口或者楼房地面层无法设置邮件接收场所的，应当为邮政企业投递邮件提供便利，不得无故阻挠邮政企业从业人员进入。

鼓励高等院校与邮政企业开展校企合作，通过勤工俭学、开办校园邮局等多种形式，为师生提供高质量的寄递服务。

第十六条 较大的车站、机场、港口、旅游景区、商品交易市场、高等院校等人员密集、流动量大的公共场所应当设置提供邮政普遍服务的营业场所，为邮政企业及其

从业人员装卸、转运、投递邮件和车辆出入提供必要的场所与通道，并在场地租用等方面提供优惠。

第十七条 因城乡建设需要征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，应当原地重建。确实无法原地重建的，应当在不降低邮政普遍服务水平、不少于原有邮政营业场所和邮件处理场所面积的前提下就近重新设置，重新设置的费用和其他补偿费用由作出征收决定的人民政府承担。未对邮政设施作出妥善安排的，不得征收。

邮政设施重新设置前，作出征收决定的人民政府以及邮政企业应当采取措施，确保邮政普遍服务不受影响。

因道路改造等特殊情况确需迁移邮政信筒（箱）、邮政报刊亭等邮政设施的，建设单位应当事先与邮政企业协商，并按照保障邮政普遍服务的要求作出妥善安排。

第三章 邮政服务

第十八条 邮政企业应当按照国家和省有关规定，为用户提供邮政普遍服务，保持并逐步提高邮政普遍服务水平。

第十九条 机关、团体、企业事业单位等组织依法设立以及居民住宅建成后，相关组织或者居民住宅的建设单位应当到邮政企业办理邮件投递登记手续。

对具备通邮条件的，邮政企业应当自用户办理邮件投递登记手续之日起五日内安排投递。

用户变更名称、投递地址的，应当在变更前十日书面通知邮政企业或者其分支机构。用户未及时通知造成邮件无法投递的，邮政企业不承担责任。变更后的地址不具备

通邮条件的，用户应当与邮政企业协商，由邮政企业将邮件投递至指定的邮件代收点。

第二十条 邮政企业采取按址投递或者与用户协商的其他方式投递邮件的，物业服务企业应当为邮政企业投递邮件提供便利。物业服务企业与业主或者物业服务合同有代收、代转邮件约定的，物业服务企业应当为业主代收、代转邮件。

有下列情形之一的，物业服务企业应当为业主代收、代转邮件：

（一）尚未设置信报箱的；

（二）设置的信报箱因失修、破损等原因无法投递或者影响邮件安全的；

（三）信报箱设置于门禁内，邮政企业从业人员无法投递邮件的；

（四）邮政企业从业人员无法按址当面投交邮件，收件人同意交由物业服务企业代收的。

第二十一条 单位收发人员和邮件代收人接收邮政企业投交的邮件时，应当当面核对，签收给据邮件，并对所接收的邮件负有保护和及时传递的责任，不得私拆、隐匿、毁弃邮件或者撕揭邮票。

单位收发人员、邮件代收人、收件人对无法转交或者误收的邮件，应当及时通知邮政企业收回。

单位收发人员、邮件代收人由于过错造成给据邮件丢失、损毁、内件短少或者延误而导致寄件人或者收件人损失的，应当依法承担赔偿责任。

第二十二条 用户应当使用符合国家标准的信封、明信片，正确书写邮政编码。书写不正确或者使用不符合标准的信封、明信片的，邮政企业应当给予指导更正。已投入邮政信筒（箱）的信函、明信片无法投递的，邮政企业应当及时退回寄件人，并注明退回原因、日期和机构。

第二十三条 邮政企业从业人员投交包裹和给据印刷品时，收件人或者代收人确认包装完好、重量相符的，应当予以签收；发现外包装破损等异常情况时，有权要求当面开拆验视，对内件短少、损毁或者与运单不符的，可以拒绝签收，并在运单上注明原因、时间，签署姓名。邮政企业与寄件人另有约定的，从其约定。

第二十四条 邮政企业对无法投递的邮件，应当退回寄件人。

无法投递又无法退回的邮件，按照国家有关规定处理。

第二十五条 邮政企业应当建立和完善服务质量管理制度，公布监督方式，接受用户的监督和投诉。对用户的举报或者投诉，邮政企业应当在十五日内予以答复。

用户对处理结果有异议的，可以向邮政管理部门申诉。邮政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。

邮政企业应当对投诉人、申诉人、举报人的相关信息予以保密，不得对投诉人、申诉人、举报人进行打击报复。

第二十六条 邮政企业及其从业人员不得有下列行为：

- (一) 私拆、隐匿、毁弃、扣留、盗窃邮件，撕揭邮票，贪污、冒领用户款物；
- (二) 故意延误投递邮件；
- (三) 拒绝办理依法应当办理的邮政业务；
- (四) 擅自中止提供邮政服务；
- (五) 违法提供用户使用邮政业务的信息；
- (六) 擅自提高邮政业务收费标准或者增加收费项目；
- (七) 强迫或者误导用户使用高资费邮政业务；
- (八) 限制用户支付邮政普遍服务业务范围内信件、印刷品、包裹等邮件资费的方式；
- (九) 利用带有邮政专用标志的提供邮政普遍服务的车辆从事邮件运递以外的活动；
- (十) 转让、出借、出租带有邮政专用标志的专用车辆、邮政专用标志、邮政日戳、邮袋；
- (十一) 法律、法规禁止的其他行为。

第二十七条 带有邮政专用标志的提供邮政普遍服务的车辆无须办理道路运输经营许可证，在运递邮件时，通过收费的公路、桥梁、隧道和汽渡，按照规定免缴车辆通行费用，但高速公路通行费用按照省人民政府有关规定执行。

带有邮政专用标志的提供邮政普遍服务的车辆在运递邮件时，进出港口和通过渡口、桥梁、检查站、高速公路，应当优先放行；确需通过公安机关交通管理部门划定的禁行路段或者确需在禁止停车的地点停车的，经公安机关交

通管理部门同意，在确保安全的前提下，可以通行或者停车。

带有邮政专用标志的提供邮政普遍服务的车辆，发生道路交通安全违法行为或者道路交通事故时，公安机关交通管理部门应当尽快处理，并协助邮政企业保护邮件安全；发生一般道路交通安全违法行为或者轻微道路交通事故时，公安机关交通管理部门对符合简易程序处理规定情形的，应当当场作出行政处罚，对其他情形应当在记录后予以放行，待其完成运输、投递任务后再行处理；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邮政企业及时驳载邮件。

第二十八条 邮政企业设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所，应当在正式营业前五日内书面报邮政管理部门备案。

邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所或者停止办理、限制办理邮政普遍服务业务，应当经邮政管理部门批准后向社会公告。

邮政企业设置邮政普遍服务代办网点，或者将邮政普遍服务自办网点转为代办网点，应当报邮政管理部门备案。

第二十九条 对邮政企业提供邮政普遍服务、特殊服务的项目，由财政部门在有关专项资金中按照规定给予扶持。

邮政企业应当按照规定使用财政补贴资金和专项资金，专款专用，不得挪作他用，并接受财政部门的监督检查。

第三十条 任何单位或者个人不得有下列行为：

（一）擅自迁移、损毁邮政信筒（箱）、邮政报刊亭、信报箱等邮政设施；

（二）擅自开启、封闭邮政信筒（箱），向邮政信筒（箱）内投放易燃、易爆、腐蚀性物品或者其他杂物；

（三）在邮政营业场所门前通道或者邮政设施周围摆摊设点、堆放物品、停放车辆，妨碍邮政企业正常营业；

（四）违反邮政法律、法规的其他行为。

第四章 快递业务

第三十一条 经营快递业务，应当按照《中华人民共和国邮政法》的规定，向邮政管理部门提出申请，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（含邮政快递企业和快递企业，下同）应当在经营许可范围内依法从事快递业务经营活动，不得有下列行为：

（一）超越经营许可的业务范围和地域范围经营；

（二）超越经营许可的业务范围和地域范围委托经营；

（三）将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的企业经营；

（四）出租、出借快递业务经营许可证。

第三十二条 快递企业设立分支机构或者合并、分立的，应当按照国家有关规定向邮政管理部门备案。

经营快递业务的企业在经营许可期内不得擅自停止提供快递服务。如需临时停止提供快递服务的，应当提前七天前向邮政管理部门书面报告，同时在营业场所和新闻媒体上公告，并按照规定及时妥善处理未投递的快件。

第三十三条 以商业特许经营模式经营快递业务的，应当符合有关法律、法规的规定并签订特许经营合同。特许人应当在服务标准、服务质量、运营安全、业务流程、用户投诉、损失赔偿等方面对被特许人实行统一管理，向用户提供统一的跟踪查询和投诉处理服务，对被特许人给用户造成的损失承担连带责任。被特许人应当遵守共同的服务约定，使用统一的商标、商号、快递服务运单和收费标准。

第三十四条 经营快递业务的企业提供的快递运单应当符合《中华人民共和国合同法》关于合同格式条款的规定，在显著位置注明免除或者限制企业责任、损失赔偿等影响用户权益的相关条款，并予以特别说明。

经营快递业务的企业及其从业人员应当提示和指导寄件人规范填写运单，提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，并建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务。

寄件人应当如实、正确、完整地填写相关信息，并核对无误后在快递运单相应位置签字确认。寄件人拒不完整填写快递运单的，经营快递业务的企业不予收寄。

第三十五条 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业务的，应当与经营者签订安全保障协议，协议应当明确双方在快件投递时验收环节的权利义务。

网络购物、电视购物和邮购等经营者应当以显著方式提请收件人注意快件验收的具体程序和要求，经营快递业务的企业在快件投递时应当按照安全保障协议的约定提供验收服务。

第三十六条 经营快递业务的企业应当加强对快递从业人员的法制教育、职业道德教育和职业技能培训，鼓励快递从业人员取得相应的国家职业资格证书。经营快递业务的企业从业人员中取得快递业务员国家职业资格证书的比例不得低于国家规定。

第三十七条 经营快递业务的企业应当按照快递服务标准分拣快件，不得在露天场地堆放分拣快件，不得野蛮分拣快件。

道路干线快件运输应当使用封闭式车辆。

投递快件使用摩托车、电动自行车等车辆的，应当采取措施，保障快件安全。

第三十八条 对标明企业标识的快递运输车辆，公安机关交通管理等相关管理部门应当按照国家和省有关部门关于城市配送车辆的管理规定，在车辆通行、停靠等方面提供便利。

快递运输车辆在运递快件发生道路交通安全违法行为或者道路交通事故时，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。

第三十九条 高等院校应当设立用于存放、保管快件的场所，为快件投递提供便利。经营快递业务的企业可以与高等院校签订协议，明确双方在快件投递中的权利义务。

高等院校可以与经营快递业务的企业通过勤工俭学、开办校园快递、设置自助服务终端等形式开展校企合作，为师生提供快递服务。

第四十条 鼓励机关、企业事业单位以及住宅小区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。

第四十一条 本条例第十五条第二款、第二十条第二款第四项、第二十一条、第二十三条、第二十五条、第二十六条第一项至第五项的规定，适用于快递业务。

第五章 安全保障

第四十二条 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。

除法律另有规定的外，任何组织和个人不得检查、扣留邮件、快件；邮件、快件被非法扣留的，邮政管理部门、公安机关应当督促扣件人及时放行邮件、快件，对违反治安管理的行为，由公安机关依法给予处罚。

第四十三条 任何单位和个人不得交寄、夹寄法律、行政法规和国务院及其有关部门规定禁止寄递的物品。

邮政企业、快递企业应当遵守法律、行政法规和国务院及其有关部门关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定，依法建立并执行收寄验视制度。

国务院邮政管理部门规定寄件人需要出具身份证明的，邮政企业、快递企业应当要求其出示有效身份证件；依照国家规定需要寄件人提供有关书面凭证的，应当要求其提供凭证原件，核对无误后方可收寄。

第四十四条 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，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。保存期满后，按照规定集中销毁或者删除。

没有法律明确规定或者用户书面同意，邮政企业、快递企业及其从业人员不得将用户使用邮政服务、快递业务的信息提供给任何组织或者个人。

前款所称用户使用邮政服务、快递业务的信息，是指寄件人、收件人的名址信息、身份证件号码、电话号码以及使用邮政服务、快递业务的种类、数量、时间等信息。

第四十五条 经营快递业务的企业应当按照邮政管理部门规定的项目收集、统计、分析运营信息，确保有关数据的真实、完整，并按时向邮政管理部门报送。

经营快递业务的企业应当为接入邮政管理部门的信息管理系统预留相应的数据接口，并按照规定与邮政管理部门的信息管理系统联网。

第四十六条 邮政企业、快递企业应当加强安全管理，建立健全安全生产和治安保卫工作制度，完善安全生产条件，落实治安防范措施，防范各类安全生产事故和案件。

第四十七条 邮政企业、快递企业应当建立健全突发事件应对工作机制，制定突发事件应急预案和专项预案，加强应急队伍建设和物资、技术、经费保障，组织必要的应急演练，并将突发事件应急预案报邮政管理部门备案。

遇有重大突发事件时，邮政企业、快递企业应当立即启动应急预案，采取有效处置措施保障人员安全和邮件、快件安全，并在一小时内向邮政管理部门和当地有关部门报告。遇到重大服务阻断时，应当及时告知用户。

第四十八条 为应对突发事件，县级以上地方人民政府和邮政管理部门可以调集和征用邮政企业、快递企业的人员、物资、车辆、场地和相关设备，并按照规定给予补偿。邮政企业、快递企业应当配合。

发生重大灾情、疫情等突发事件，经国务院有关部门批准，省邮政管理部门可以公布国家禁止寄递物品之外的禁止寄递物品名录。

第六章 监督管理

第四十九条 邮政管理部门应当建立健全监督检查制度，加强对邮政普遍服务和快递、集邮、邮政用品用具等邮政市场的监督检查，依法查处违反邮政法律、法规的行为。

邮政管理部门应当受理用户的申诉、举报，并自接到申诉、举报之日起三十日内作出答复。

第五十条 邮政管理部门应当按照国家有关规定对邮政普遍服务、特殊服务补贴资金和财政部门拨付的有关专项资金的使用情况，实施监督管理。

第五十一条 邮政管理部门根据国务院邮政管理部门公布的邮政用品用具监制目录，对信封、信报箱等邮政用品用具实行监制。

实行生产监制的邮政用品用具，应当符合国家标准或者行业标准。任何单位和个人不得伪造、盗用他人的生产监制证，不得生产、销售或者使用未经监制的邮政用品用具。

第五十二条 邮政管理部门应当建立邮政普遍服务质量社会监督网络和评价体系，聘请社会监督员，对邮政普遍服务质量进行监督，定期、适时向社会公布有关邮政普遍服务的监督管理报告。

邮政管理部门应当建立以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为主要内容的快递服务质量评价体系，定期、适时组织评估快递行业服务水平和质量，并向社会公布。

第五十三条 邮政企业、快递企业、集邮票品集中交易市场开办者以及邮政行业的其他相关企业和组织，应当按照规定向邮政管理部门报送有关经营情况、服务质量自查情况和统计报表，并及时报告重大通信事故和重大服务质量问题。邮政管理部门应当对其上报的信息资料中涉及的商业秘密予以保密。

第七章 法律责任

第五十四条 违反本条例第十二条第一款规定，建设单位未按照规定标准设置信报箱的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，由邮政管理部门指定其他单位设置信报箱，所需费用由建设单位承担。

第五十五条 违反本条例第十八条规定，邮政企业未按照国家 and 省有关规定为用户提供邮政普遍服务的，由邮政管理部门责令改正，可以处二千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；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第五十六条 违反本条例第二十五条规定，邮政企业、快递企业未在规定时间内处理投诉、举报或者邮政管理部门交办的申诉的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，处三千元以上一万元以下罚款。

第五十七条 违反本条例第二十六条第六项、第七项规定，邮政企业擅自提高邮政业务收费标准或者增加收费项目，强迫或者误导用户使用高资费邮政业务的，由价格主管部门依法给予处罚；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

违反本条例第二十六条第八项规定，限制用户支付邮政普遍服务业务范围内信件、印刷品、包裹等邮件资费的方式的，由邮政管理部门责令限期改正，给予警告，处二千元以上一万元以下罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

违反本条例第二十六条规定的其他违法行为，按照《中华人民共和国邮政法》的规定予以处罚。

第五十八条 违反本条例第二十九条第二款规定，邮政企业擅自将补贴资金或者专项资金挪作他用的，由财政部门责令改正，调整有关会计账目，追回违反规定使用的有关资金，给予警告，没收违法所得，处被违规使用的有关资金百分之十以上百分之三十以下罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处三千元以上五万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十九条 违反本条例第三十条规定，擅自迁移、损毁邮政设施，妨碍邮政设施正常使用，或者妨碍邮政企业正常营业的，由邮政管理部门责令改正；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十条 违反本条例第三十一条第二款规定，经营快递业务的企业超越经营许可的业务范围和地域范围经营，超越经营许可的业务范围和地域范围委托经营，将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的企业经营，或者出租、出借快递业务经营许可证的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，处五千元以上三万元以下罚款；情节严重的，处三万元以上十万元以下罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第六十一条 违反本条例第三十七条第一款规定，经营快递业务的企业在露天场地堆放分拣快件或者野蛮分拣快件的，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下罚款。

第六十二条 违反本条例第四十三条第二款规定，邮政企业、快递企业未遵守法律、行政法规以及国务院及其有关部门关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定，或者未依法建立、执行收寄验视制度，违法行为轻微的，由邮政管理部门责令改正；拒不改正或者具有造成经济损失、人身伤害等其他严重情节的，对邮政企业直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分，对快递企业可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第六十三条 违反本条例第四十四条第一款规定，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。

第六十四条 违反本条例第五十一条第二款规定，伪造、盗用他人的生产监制证，或者生产、销售未经监制的邮政用品用具的，由邮政管理部门责令改正，没收伪造、盗用的生产监制证和未经监制的邮政用品用具以及违法所得，处一万元以上五万元以下罚款。

第六十五条 违反本条例第五十三条规定，邮政企业、快递企业、集邮票品集中交易市场开办者以及邮政行业的其他相关企业和组织，未按照规定向邮政管理部门报送服务质量自查情况的，由邮政管理部门责令改正，可以处三千元以上一万元以下罚款。

第六十六条 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，尚不构成犯罪的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第六十七条 本条例自 2014 年 3 月 1 日起施行。

(6) 《江苏省人民政府关于促进快递业持续健康发展培育经济新增长点的实施意见》 苏政发〔2017〕8号

江苏省人民政府文件

苏政发〔2017〕8号

省政府关于促进快递业持续健康发展 培育经济新增长点的实施意见

各市、县（市、区）人民政府，省各委办厅局，省各直属单位：

为深入贯彻落实《国务院关于促进快递业发展的若干意见》（国发〔2015〕61号），促进全省快递业持续健康发展，推动流通方式转变和消费升级，服务大众创业、万众创新，培育现代服务业新增长点，更好发挥快递业对稳增长、促改革、调结构、惠民生的作用，现提出以下实施意见。

一、指导思想

深入贯彻党中央、国务院相关决策部署和省第十三次党代会精神，以建设快递服务业强省为目标，以“互联网+”快递为发展方向，着力解决制约快递业发展的突出问题，培育壮大市场主体，推进快递业与电子商务、现代农业、制造业等联动发展，融入并衔接综合交通运输体系，扩展服务网络惠及范围，保障寄递渠道安全，促进行业转型升级和提质增效，不断满足人民群众日益增长的寄递需求，更好服务于高水平全面建成小康社会和“强富美高”新江苏建设。

二、主要目标

到 2020 年，在全国率先建成普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效、绿色节能的快递服务体系，快递业对全省经济增长的贡献度明显提高。

——产业规模跃上新台阶。到 2020 年，快递业务量突破 60 亿件，年均增长 22%，快递业务收入突破 700 亿元，年均增长 21%，日均服务用户 3000 万人次以上。

——企业实力明显增强。培育 4 家网络覆盖广、品牌影响力大、竞争实力强、收入超 50 亿元的快递领军企业。推进快递产业园区建设，力争建成 2 个国家一级快递专业类物流园区，吸引一批国内外大型快递企业区域性总部、分拨中心落户，带动企业集聚、产业集群发展。

——服务水平大幅提升。寄递服务产品体系更加丰富，实现省内县级以上城市 24 小时投递、全国重点城市 48 小时投递，国际快递服务通达范围更广、速度更快。快件延

误率、损毁率、丢失率、申诉率低于全国平均水平，服务满意度居省内公共服务行业前列。

——综合效益更加显著。有效降低快递物流成本，行业收入占 GDP 的比重达到 1%，年均新增就业岗位 1.5 万个以上，支撑全省网络零售交易规模 8000 亿元，年均增长 27%。

三、重点任务

（一）促进行业集聚发展。

1. 加强园区建设。统筹全省快递产业（物流）园区规划和布局，在南京、无锡等地布局国家一级快递专业类物流园区，在苏州、徐州、南通、连云港、淮安等地布局国家二级快递专业类物流园区。各设区市根据本地区经济社会发展，结合城市共同配送需要，应规划建设具备集中仓储、分拣处理、快速集散、统一配送、商品展示等服务功能的现代化快递（物流）产业园。以无锡苏南国家级快递产业集聚发展示范园区为龙头，力争建成 2 个国家一级快递专业类物流园区。加快园区配套功能设施建设，提升配套服务能力，落实土地、金融、财税等各项优惠政策，吸引快递企业入驻，促进行业集聚集约发展。各地要在土地利用总体规划和年度用地计划中统筹安排支持快递专业类物流园区建设，支持规模以上快递企业在规划园区内设置大型快递分拨中心。鼓励支持地方人民政府创建“中国快递示范城市”。（责任单位：地方人民政府，省发展改革委、省经济和信息化委、省交通运输厅、省国土资源厅、省商务厅、省邮政管理局）

2. 引进培育行业龙头企业。支持国际、国内知名快递企业在我省落户和布局企业总部、全国性区域总部、全国或区域性服务功能设施。鼓励各类资本依法进入快递领域，支持快递企业通过兼并重组、上市融资等方式做大做强，培育知名快递品牌，加快形成若干具有竞争力的企业集团。对快递企业总部、快递企业总部在我省设立的地区总部，所在地的市、县（市、区）人民政府要加大支持力度，建立从招商洽谈、协调服务、落地建设、政策扶持到竣工验收的一整套推进和服务机制。改进纳税方式，对在我省境内总机构和分支机构不在同一县（市）的快递企业，经省级财政和国税部门批准，可由快递企业总机构向主管税务机关汇总申报缴纳增值税。（责任单位：地方人民政府，省发展改革委、省财政厅、省国税局、省经济和信息化委、省商务厅、省邮政管理局）

（二）推动行业转型升级。

1. 加大科技创新力度。积极做好相关新技术、新设施、新设备的应用推广，引导企业通过技术创新提高行业信息化水平。推进发展“互联网+”快递，鼓励快递企业充分利用移动互联网、物联网、大数据、云计算等信息技术，优化服务网络布局，提升运营管理效率，推动服务模式变革，加快向综合型快递物流运营商转型。加大全自动、半自动分拣装备和智能标签识别等快速分拣技术的应用，实现分拣中心作业流程信息化、标准化，提升分拣智能化水平。加大快件在线监测、实时跟踪技术的投入和使用，提高快件运输的智能化水平。全面推广使用智能化手持终端，

增强末端投递的智能化水平。（责任单位：地方人民政府，省经济和信息化委、省科技厅、省邮政管理局）

2. 引导行业绿色发展。倡导绿色发展理念，加强全省邮政业绿色循环低碳建设，努力实现快递行业低污染、低消耗、低排放和高效率、高效能、高效益发展。鼓励企业采用清洁生产技术，使用可循环利用的包装材料以及可降解的物料辅料，大力降低原材料和能源消耗。推动设施和运输车辆节能。引导企业采用节能型绿色仓储设施，推广集装单元和可回收托盘技术。积极稳妥推广节能环保车辆，鼓励企业长途运输采用低能耗、低排放运输工具，短途末梢投递环节使用符合国家快递车辆标准的清洁能源及电动车辆，实现绿色环保低碳运输。积极落实国家和省鼓励节能减排、循环利用资源以及使用新能源交通工具的优惠政策。（责任单位：地方人民政府，省经济和信息化委、省交通运输厅、省环保厅、省邮政管理局）

3. 构建行业信用体系。继续深入开展放心消费创建活动。建立快递企业及从业人员失信“黑名单”制度，把包括恶意欠费、恶意寄递违禁物品等行为的用户以及违规失信经营的快递企业及其从业人员纳入到“黑名单”中，建立健全失信联合惩戒机制。推动建立快递业信用信息平台并实现与省公共信用信息平台、企业信用信息公示系统，以及各监管部门管理系统的互联共享，实施行业信用管理，加强行业自律，完善企业信用管理体系。（责任单位：省经济和信息化委、省公安厅、省安全厅、省工商局、省商务厅、省信用办、省邮政管理局）

（三）加快行业协同融合发展。

1. 加大交邮合作力度。充分发挥交通运输基础作用，扩展合作深度和广度，推动快递服务与综合交通运输体系顺畅对接。协调推进快件集散处理中心、转运中心等基础设施与公路、铁路、机场、港口、轨道交通等统一规划和同步实施。推进快递“上机上铁”。鼓励航空、铁路企业为快递企业优先配舱（车）、优先安检、加速通关，开通快递专列和航班。合理配置各类运输方式，支持快递企业加强与交通运输企业的深度合作，鼓励公路场站配套建设快件运输通道和装卸操作接驳场所。完善农村快递运输方式，开展公路客运班线代运快件试点。推广使用甩挂运输，将符合条件的快递企业纳入省级甩挂运输项目库，对甩挂车辆购置给予适当扶持。（责任单位：地方人民政府，省交通运输厅、省铁路办、民航江苏监管局、省邮政管理局）

2. 推动快递业与现代农业协同发展。持续推进“快递下乡”。引导快递企业整合资源，加强农村快递基础网络建设，提高乡镇网点覆盖率和覆盖密度，积极构建优质特色农产品配送网络。支持快递和专业第三方企业整合利用各种网络资源，建设快递综合服务站点。加快快递与农村电子商务协同融合发展，发展农特产品快递服务，推动精准扶贫、精准脱贫落地生根。鼓励快递企业积极参与涉农电商平台建设，并在自有电商平台开设农业电商专区，对特色农产品提供包装、仓储、运输的标准化、定制化服务，发展农产品冷链物流，提供适应农业生产季节性特点的快

递服务。（责任单位：地方人民政府，省发展改革委、省商务厅、省农委、省邮政管理局）

3. 推进快递业与先进制造业协同发展。围绕“一中心一基地”建设，推动快递企业与先进制造业协同发展，积极拓展智能制造、个性化定制、订单末端配送等服务新领域。鼓励企业进驻制造业集聚区和工业园区，为制造企业提供一体化供应链服务，加强与制造企业信息对接，积极开展代收货款等末端投递增值服务。探索融合发展新机制，引导企业积极参与邮政快件自动化装备设计，鼓励优势制造企业研发和生产自动化快递成套装备，推动我省智能制造等高端装备制造业发展，打造经济增长新亮点。（责任单位：地方人民政府，省经济和信息化委、省科技厅、省邮政管理局）

4. 深化快递业与现代服务业协同发展。推动快递业与现代服务业融合协同发展，延伸服务链、融入产业链、提高价值链，发展便民利商新业态。支持快递企业加强与上下游服务业态实现优势互补和信息互联互通，提供仓储、金融、保险、通关、货代等一体化解决方案。鼓励快递企业整合配送资源，构建适应电子商务的物流服务平台和配送网络。加快电子商务与快递物流协同发展试点，打造快递与电商协同发展的产业链。鼓励快递企业通过自建、合作、并购等方式建设跨境物流网络和公共海外仓，提升快递企业跨境业务承接能力。（责任单位：地方人民政府，省发展改革委、省经济和信息化委、省商务厅、省邮政管理局）

（四）改善行业发展环境。

1. 推进简政放权。坚持“放管服”结合，加强事中事后监管。探索对快递企业实行同一工商机关管辖范围内“一照多址”模式，简化快递企业分支机构登记备案手续。进一步优化快递许可流程，缩短办理时限。（责任单位：省工商局、省邮政管理局）

2. 保障快递车辆通行。公安机关交通管理部门要会同有关部门，根据城市道路交通实际情况，研究制定相应管理措施，优先给予快递服务车辆通行和停靠便利。按照“统一标识、统一车型、统一管理”的要求，对符合行业标准的快递电动三轮车在城市通行、停靠、作业，以及事故处理上给予相应便利。（责任单位：地方人民政府，省公安厅、省邮政管理局）

3. 加强快递基础设施建设。支持利用工业企业旧厂房、仓库和存量土地资源，建设快递服务设施。新建工业、商业项目和居住小区应为物流配送末端网点建设预留条件，居住面积5万平方米以上的居民小区、在校学生数量超过1万人的高等院校以及旧城改造，应提供（预留）一定的快件用房，以满足快递服务需要，保障快件安全。（责任单位：地方人民政府，省住房城乡建设厅、省国土资源厅、省教育厅、省邮政管理局）

4. 提升快递末端服务能力。深入推进快递服务“进社区、进单位、进校园”和“快递下乡”工程，支持邮政、快递企业及社会第三方在城市社区、机关、企事业单位、高等院校、乡镇、农村建设快递服务中心或设置智能快件

箱。（责任单位：地方人民政府，省发展改革委、省农委、省教育厅、省邮政管理局）

（五）强化行业安全监管。

1. 健全联动机制。全面落实收寄验视、实名收寄和过机安检等寄递渠道安全管理工作机制，将快递行业安全管理工作纳入社会治安综合治理考评体系，加强跨部门协作配合，提升安全监管与应急处置能力。在较大规模快递园区或快递企业设立警务室，推动公安机关、国家安全机关与邮政管理部门联合执法检查，联动处置突发事件，督促和指导快递企业落实安全生产主体责任。（责任单位：省综治办、省公安厅、省安全厅、省邮政管理局）

2. 强化科技监管。积极利用信息技术提升安全监管能力，完善快递业远程视频监控系统和快递业安全监管信息平台，加快建设“江苏省快递行业安全监管与服务云平台”工程项目，实现收寄、处理、运输、投递等环节科技监管。制定信息采集相关标准，实现快件信息溯源追查，依法严格保护个人信息安全。（责任单位：省邮政管理局、省科技厅、省公安厅、省安全厅、省质监局）

四、组织实施

（一）加强组织领导。建立全省快递业发展联席会议制度，省政府分管副秘书长任召集人，省发展改革委、省经济和信息化委、省财政厅、省教育厅、省科技厅、省公安厅、省安全厅、省国土资源厅、省环保厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农委、省商务厅、省国税局、南京海关、民航江苏监管局、省邮政管理局、上海铁路局南

京办事处和上海铁路局徐州办事处等部门负责人为成员，不定期召开会议，研究制定促进快递业发展的政策措施，加强统筹协调，及时协调解决发展中遇到的矛盾和问题，合力推动全省快递业持续健康发展。联席会议办公室设在省邮政管理局，承担联席会议的日常工作。（责任单位：省政府办公厅、省邮政管理局）

（二）加强规划引领。各地要将快递业发展纳入国民经济和社会发展规划，在城乡规划、土地利用总体规划、公共服务设施规划中合理安排快递基础设施，做好快递业发展与省级相关规划的有效衔接。（责任单位：地方人民政府，省发展改革委、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省国土资源厅、省邮政管理局）

（三）加强政策扶持。发挥财政资金的引导作用，加大扶持力度，对符合条件的快递企业、快递产业（物流）园区和快递服务项目，纳入省级现代服务业（其他服务业）发展专项资金扶持范围，通过项目补贴、基金投资、融资增信等多种方式予以扶持。具体实施办法由省邮政管理局会同省发展改革委、省财政厅等相关部门研究制定。各地要将快递业作为重点扶持发展行业，在政策、资金等方面给予支持。（责任单位：地方人民政府，省发展改革委、省财政厅、省邮政管理局）

江苏省人民政府

2017年1月22日

（此件公开发布）