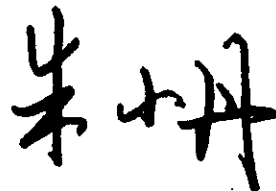


# 广东省人民政府令

第 188 号

《广东省快递市场管理办法》已经 2013 年 4 月 17 日广东省人民政府第十二届 3 次常务会议通过, 现予公布, 自 2013 年 7 月 1 日起施行。

省 长



2013 年 4 月 28 日

# 广东省快递市场管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为了加强快递市场管理,保护经营快递业务的企业和用户的合法权益,促进快递市场健康发展,根据《中华人民共和国邮政法》等有关法律、法规和规章,结合本省实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本省行政区域内从事快递经营和管理活动。

快递,是指在承诺的时限内快速完成的寄递活动。

**第三条** 省邮政管理部门负责全省快递市场的监督管理。地级以上市邮政管理部门负责本行政区域内快递市场的监督管理。

经济贸易、公安、国家安全、交通运输、税务、价格、工商、金融、海关、出入境检验检疫等部门按照各自的职责,做好快递市场的相关管理工作。

**第四条** 县级以上人民政府及其有关部门应当将城乡快递服务网点和城市、区域处理设施的建设纳入本级城乡规划,并对经营快递业务的企业在土地使用、融资等方面给予支持和政策优惠,对经营快递业务的企业用于快递业务的车辆给予通行便利。

用于快递业务的车辆,应当符合邮政、公安、交通运输等部门制定的车辆技术规范要求。

**第五条** 县级以上人民政府及其有关部门应当采取有效措施,帮助中小快递企业提升企业品牌意识,结合自身优势合理定位,推进规模化经营,不断创新服务形式,强化企业自身核心竞争力。

**第六条** 经营快递业务的企业应当积极运用现代科学技术手段,建立自动化、标准化、信息化的服务平台,不断提高服务质量和水平,满足快递市场发展需要。

## 第二章 经营主体

**第七条** 经营快递业务,应当按照《中华人民共和国邮政法》、《快递业务经营许可管理办法》等相关规定,取得快递业务经营许可证,并向工商行政管理部门依法办理登记,方可经营快递业务;未经许可,任何公民、法人或者组织不得经营快递业务。

经营快递业务的企业设立分支机构的,应当向邮政管理部门办理《快递业务经营许可证》变更手续。分支机构凭许可证副本及所附分支机构名录,到分支机构所在地工商行政管理部门办理登记;自取得营业执照之日起20日内,到所在地邮政管理部门办理备案手续。

**第八条** 以特许经营方式从事快递业务的,特许人应当遵守以下规定:

(一)与取得《快递业务经营许可证》的企业订立商业特许经营合同;

(二)向被特许人提供信息网络、运输调度、物料供应、查询等特许经营支撑服务,并保证经营网络的正常运转;

(三)及时向社会发布特许经营活动信息,公布被特许人的基本情况;

(四)对被特许人的经营行为负有管理责任。特许人应当加强对被特许人服务质量的监督,协调处理全网消费者举报、投诉和申诉等事务;

(五)被特许人发生停止经营等情况,特许人应当及时向社会公告相关信息,并妥善处理未妥投的快件和未返还的代收货款;

(六)在订立特许经营合同中应当明确约定双方对消费者权益保护和赔偿责任的承担以及解决争议的方式。

**第九条** 以特许经营方式从事快递业务的,被特许人应当遵守以下规定:

(一)依法取得《快递业务经营许可证》,不得超出特许人经营许可的业务范围、有效期限和地域范围开展经营活动;

(二)未经特许人同意,不得将取得的快递业务特许经营权进行转让、分包;

(三)不得违反特许人经营快递业务的服务承诺,不得擅自降低服务质量或者变动收费标准。

**第十条** 经营快递业务的企业从事代收货款业务,应当与寄件人在合同中约定双方的权利和义务,并向邮政管理部门报告。

**第十一条** 有下列情形之一的,邮政管理部门应当依法办理

快递业务经营许可的注销手续：

- (一)《快递业务经营许可证》有效期届满未延续的；
- (二)企业法人资格依法终止的；
- (三)申请人自取得《快递业务经营许可证》后无正当理由超过6个月未经营快递业务的，或者自行连续停业6个月以上的；
- (四)《快递业务经营许可证》有效期内停止经营的；
- (五)快递业务经营许可依法被撤销、撤回的，或者《快递业务经营许可证》被依法吊销的；
- (六)法律、行政法规规定的其他情形。

注销后，企业应当停止快递业务经营，依法向企业登记机关申请办理经营范围变更登记或者注销登记。

### 第三章 快递服务

**第十二条** 经营快递业务的企业提供快递服务应当符合国家和行业标准。

经营快递业务的企业应当使用符合标准的快递封装用品。航空快件的包装应当符合民航安全、运输标准。

鼓励经营快递业务的企业在符合快递封装相关标准的情况下，使用环保可再生纸质、可降解或者易降解的塑料封装用品。

**第十三条** 经营快递业务的企业应当按照商品和服务实行明码标价的有关规定，在营业场所公示服务项目、服务内容和价格；上门取件或者在非营业场所进行的快递业务，应当以价目表、

报价单等书面方式主动向服务对象公示服务价格及标准,不得以口头形式向服务对象陈述。

**第十四条** 经营快递业务的企业在收取快件时,应当提示寄件人如实填写快递运单,核对有关信息,并准确标注快件的重量、资费等内容。

鼓励经营快递业务的企业投保责任保险。经营快递业务的企业在收取快件时,应当明确提示寄件人选择保价业务或者保险业务,并告知其权利义务。

**第十五条** 经营快递业务的企业在分拣、运输快件时,应当按照邮政管理部门的相关规定规范操作,确保快件不受损害。

**第十六条** 经营快递业务的企业在投递快件时,应当告知收件人当面验视快件包装。快件包装完好、重量相符的,收件人应当签收。外包装出现明显破损等异常情况的,收派员应当告知收件人先验收内件,收件人确认无破损后再签收。国家对快件验收另有规定的,从其规定。

若收件人本人无法签收时,经征得收件人同意,可由收件人指定的其他人代为签收。代收时,收派员应当核实代收人身份并记录。

**第十七条** 对于网络购物、电视购物、邮购、代收货款以及与客户有特殊约定的快件,经营快递业务的企业应当按照国家有关规定,与寄件人签订合同,明确双方在快件投递时验收环节的权利义务关系,并提供符合合同要求的验收服务。

寄件人应当按照合同约定的验收程序如实告知收件人,不得向收件人提供与合同约定不符的虚假承诺。经营快递业务的企业在投递时也应告知收件人具体的验收程序,验收无异议后,由收件人签字确认。

经营快递业务的企业与电子商务企业签订长期快递服务的,在订立合同或者协议时,应当明确在电子商务企业促销旺季、法定节假日等特殊时期的快递服务时限和应急措施。电子商务企业不得向收件人提供与合同约定不符的虚假承诺。因电子商务企业虚假承诺导致快件延误造成损失的,按照《中华人民共和国合同法》等相关规定,由电子商务企业承担损失赔偿等违约责任。

**第十八条** 经营快递业务的企业应当向用户提供业务咨询、查询、投诉等服务,并及时处理用户投诉。

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 30 日内作出答复。

**第十九条** 经营快递业务的企业提供的快递运单应当在显著位置注明赔偿条款、特殊约定等涉及用户权益的相关内容。

快件的损失赔偿,按照《快递服务》国家标准执行。

**第二十条** 经营快递业务的企业在《快递业务经营许可证》有效期限内不得擅自停止经营。

暂时停止快递业务网络运营导致快递服务不能畅通运行的,应当提前向所在地邮政管理部门书面报告,按照规定妥善处理未

投递的快件,并及时向社会公告。

经营快递业务的企业应当保证全网畅通运行,满足用户的服务需求。法定节假日等特殊时期,经营快递业务的企业应当根据业务量的预测情况,合理安排岗位需求,确保人员配置到位,保证网络的正常运行。

## 第四章 快递安全

**第二十一条** 经营快递业务的企业应当建立并执行快件收寄验视制度。经营快递业务的企业应当当场验视交寄物品,检查是否属于国家禁止或者限制寄递的物品,是否与快递运单所填写的内容一致。

法律、法规、规章规定需要寄件人提供有关书面凭证或者出示身份证明的,经营快递业务的企业应当要求寄件人提供凭证原件或者有效身份证件,核对无误后,方可收寄。

对在路边、酒店、车站等人员流动场所收寄的快件,应当要求寄件人出示有效身份证件,如实登记寄递物品、收件人和寄件人信息。对无法出示有效身份证件的,应当重点查验,确认安全后方可收寄。

寄件人拒绝验视、拒绝如实填写快递运单、拒不提供书面凭证或者不按照规定出示有效身份证件的,经营快递业务的企业不予收寄。

**第二十二条** 经营快递业务的企业在收寄过程中发现寄件人



寄递国家禁止寄递的物品的,应当拒绝收寄。已经收寄的快件中发现有上述物品的,应当立即停止转发和投递。

对其中依法需要没收或者销毁的物品,应当立即向有关部门报告,并配合有关部门进行处理。对已经收寄的依法不需要没收、销毁的禁寄物品,应当与寄件人或者收件人取得联系,妥善处理。

**第二十三条** 经营快递业务的企业应当对收寄、分拣、运输、投递等环节实行安全监控,并对快递经营场所进行24小时实时监控,防止快件在寄递过程中短少、丢失、损毁。

经营快递业务的企业应当按照国家标准和政府主管部门的要求提供数据共享接口,为安全监管及公众服务提供所需的实时数据和信息。

**第二十四条** 经营快递业务的企业应当依法保护用户信息的安全和通信秘密,确保用户信息不被窃取、泄露。

经营快递业务的企业不得以转让、贩卖、销售等方式泄露用户信息。因泄露用户信息对用户造成损失的,应当依法予以赔偿。

属于员工违法泄露用户信息造成损失的,经营快递业务的企业应当依法进行赔偿,并向员工追责。

**第二十五条** 经营快递业务的企业应当加强劳动保护工作,遵守国家有关劳动工时制度和节假日制度,科学管理,采用先进技术和新工艺,改善劳动条件,保障员工的安全和健康。

经营快递业务的企业应当建立和完善人力资源管理制度和教育培训机制,提高员工的职业素养和法律意识。

**第二十六条** 经营快递业务的企业设计和建设快件处理场所,应当符合公安机关、国家安全机关和海关依法履行职责的要求。

**第二十七条** 发生以下快递市场治安案件,公安机关接到报案后应当及时调查处理:

(一)盗窃、冒领、私自开拆、隐匿、毁弃或者非法扣留、检查他人快件的;

(二)以围堵、拦截等形式,扰乱经营快递业务的企业营业场所正常秩序的;

(三)非法拦截、强登、扒乘运送快件车辆的;

(四)其他行为影响经营快递业务的企业开展正常寄递活动的。

造成快件滞留的,公安机关应当先行采取措施督促企业转发或者投递滞留快件;邮政管理部门应当加强协调。

**第二十八条** 经营快递业务的企业应当建立健全安全生产责任制,按照《邮政行业安全监督管理办法》的规定落实重大事项报告制度,在规定时间内及时向有关部门报告相关情况。

## 第五章 监督管理

**第二十九条** 经营快递业务的企业应当建立和完善网络运营管理、业务操作(处理)流程管理、服务质量监督管理、查询投诉处理、代收货款及风险控制管理、安全管理、突发事件应急处置等制

度。

**第三十条** 经营快递业务的企业应当依法向邮政管理部门上报统计报表和报告,不得转移、隐匿、篡改、毁弃原始记录和凭证、统计台账、统计调查表、会计资料及其他相关证明和资料。

**第三十一条** 经营快递业务的企业应当遵守国家有关行业人才培养和快递业务员职业技能鉴定工作的规定和要求。

经营快递业务的企业应当鼓励并组织从业人员参加快递业务员职业技能鉴定,取得快递业务员职业资格证书,确保通过资格认定的快递业务员比例持续符合许可条件。

**第三十二条** 邮政管理部门应当加强对经营快递业务的企业监督检查,可以采取下列措施:

- (一)进入有关场所进行检查;
- (二)查阅、复制有关文件、资料、凭证;
- (三)发现违禁品进行登记保存,移交有关部门处理;
- (四)约谈有关单位和人员;
- (五)对违法、违规行为责令限期整改。

邮政管理部门进行监督检查时,监督检查人员不得少于两人,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、阻挠。

**第三十三条** 快递行业协会应当依照法律法规及其章程规定,制定快递行业规范,加强行业自律,为企业提供信息、培训等服务。

快递行业协会不得利用自身地位实施价格垄断等违法行为，防止企业恶意串通、操纵市场价格，损害其他经营者或者消费者的合法权益。

**第三十四条** 邮政管理部门应当推进快递行业信用体系建设，实行经营快递业务的企业信用分类管理，完善信用公示制度；引导经营快递业务的企业建立完备的自律管理制度，强化企业对服务质量、消费维权、诚信经营的评价机制。

**第三十五条** 邮政管理部门应当建立完善快递市场监管体系，规范和优化行政审批程序，简化手续，提高办事效率；加大市场监管力度，构建权责明确、行为规范、监督有效、保障有力的执法体制，提高行政监管效能。

## 第六章 法律责任

**第三十六条** 邮政管理部门工作人员在快递市场监督管理工作中，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由主管机关或者监察机关给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十七条** 特许人违反本办法第八条规定，开展特许经营业务的，由邮政管理部门责令改正，并处10000元以上30000元以下的罚款。

被特许人违反本办法第九条规定的，由邮政管理部门责令改正，并处5000元以上30000元以下罚款。

**第三十八条** 经营快递业务的企业违反本办法第十条规定开

展代收货款业务的,由邮政管理部门责令改正,并处10000元以上50000元以下的罚款。

**第三十九条** 违反本办法第十二条、第十五条、第十六条规定,经营快递业务的企业违反《快递服务》等标准损害用户权益的,由邮政管理部门责令改正,并处5000元以上30000元以下的罚款。

**第四十条** 经营快递业务的企业未按照第十三条的规定,公示其业务资费标准或者有其他价格违法行为的,由价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》的规定处罚。

**第四十一条** 经营快递业务的企业违反本办法第十八条、第二十一条、第二十八条规定的,由邮政管理部门责令改正,并处5000元以上30000元以下的罚款。

**第四十二条** 违反本办法第二十三条规定,经营快递业务的企业未按照要求实行安全监控的,由邮政管理部门责令限期改正;逾期未改正的,处10000元以上30000元以下罚款。

**第四十三条** 违反本办法第二十四条规定,经营快递业务的企业及其从业人员违法泄露用户信息的,由邮政管理部门按照《中华人民共和国邮政法》的规定处罚。

**第四十四条** 经营快递业务的企业违反本办法第三十条规定,未按时上报统计资料或者提供不真实、不完整的统计资料的,由邮政管理部门责令限期改正;逾期未改正的,处5000元以上30000元以下罚款。

**第四十五条** 经营快递业务的企业违反本办法第三十一条规定,通过资格认定的快递业务员的比例未能持续符合许可条件的,由邮政管理部门责令限期改正;逾期未改正的,处3000元以上20000元以下罚款。

**第四十六条** 违反第三十三条第二款规定的,由价格主管部门按照《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国反垄断法》的规定进行处罚。

## 第七章 附 则

**第四十七条** 进出境快递业务依据海关和出入境检验检疫部门的相关法律法规实施监管。

**第四十八条** 本办法自2013年7月1日起施行。

---

分送：国务院办公厅，国务院法制办。

省委常委，省人大常委会主任，省政协主席，副省长，省政府秘书长、副秘书长。

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构。

省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省纪委办公厅，省法院，省检察院。

广州军区，南海舰队，广州军区空军，省军区。

---

广东省人民政府办公厅秘书处

2013年5月17日印发



