

广东省人民政府令

第 278 号

《广东省快递市场管理办法》已经 2020 年 10 月 21 日十三届广东省人民政府第 116 次常务会议通过，现予公布，自 2021 年 1 月 1 日起施行。

省 长



2020 年 11 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，保障快递安全，保护经营快递业务的企业和快递用户的合法权益，促进快递市场健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等有关法律、法规，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业务经营、接受快递服务以及对快递业实施监督管理等活动。

第三条 省邮政管理部门负责对本省行政区域内的快递业实施监督管理。地级以上市邮政管理部门负责对本行政区域内的快递业实施监督管理。

发展改革、公安、交通运输、农业农村、商务、市场监管、金融监管、国家安全、税务、海关等部门按照各自职责，做好相关监督管理工作。

第四条 县级以上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；将快递业类物流园区，快件集散、分拨及分拣场所等基础设施用地纳入本级城乡规划和土地利用总体规划；将智能快件箱、快递末端综合服务场所等设施纳入城乡公共服务设施建设规划。

县级以上人民政府和有关部门应当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，推动交通运输业与快递业融合发展，加强交通枢纽与快递仓储、分拨、接驳等设施衔接，实现农村快递配送服务全覆盖，确保快递行业安全，依法保障经营快递业务的企业及其从业人员的合法权益。

县级以上人民政府公安、交通运输等部门和邮政管理部门应当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，对快递服务车辆统一编号和标识管理。快递服务车辆应当符合邮政管理、公安等部门制定的快递服务车辆技术规范要求。

第五条 县级以上人民政府和有关部门应当对经营快递业务的企业在快递业务土地使用、快递运营网络建设、快递业务融资等方面给予支持和政策优惠；支持中小经营快递业务的企业推进规模化经营；支持经营快递业务的企业、科研院校、专业机构等制定或者参与制定快递行业领域的先进标准，研发快递行业领域基础性、关键性技术，依法取得和保护自主知识产权；促进经营快递业务的企业创新服务形式，提升核心竞争力，培育具有国际竞争力的经营快递业务的企业。

鼓励经营快递业务的企业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，提高服务质量和水平，满

足快递市场需要。

第二章 经营主体

第六条 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。

《快递业务经营许可证》记载事项发生变化的，经营快递业务的企业应当向作出快递业务经营许可决定的邮政管理部门申请办理变更手续。

邮政企业以外的经营快递业务的企业设立分支机构或者合并、分立的，应当向作出快递业务经营许可决定的邮政管理部门备案。

第七条 省邮政管理部门负责中国（广东）自由贸易试验区的国际快递业务（代理）经营许可审批。

注册地在中国（广东）自由贸易试验区范围内且在本省以外没有分支机构的企业，申请国际快递业务（代理）经营许可的，应当按照规定向省邮政管理部门提出。省邮政管理部门应当自受理申请之日起15个工作日内作出批准或者不予批准的决定。予以批准的，颁发许可证并向社会公告；不予批准的，书面通知申请人并说明理由。

第八条 经营快递业务的企业或者其分支机构根据业务需要，在乡镇（街道）、村（社区）、学校等特定区域设立或者合作开办的，为快递用户直接提供收寄、投递等快递末端服务的固

定经营场所属于快递末端网点。

快递末端网点的开办者应当依法向快递末端网点所在地邮政管理部门备案。快递末端网点备案事项发生变化的，开办者应当依法向原备案机关履行备案变更手续。

快递末端网点无需办理营业执照。

第九条 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的，应当遵守以下规定：

(一) 签订书面协议明确各自的权利义务，遵守共同的服务约定；

(二) 在服务质量、安全保障、业务流程等方面实行统一管理，并保证经营网络的正常运转；

(三) 为快递用户提供统一的快件跟踪查询和投诉处理服务，加强对服务质量的监督，协调处理快递用户举报、投诉和申诉等事务；

(四) 按照统一的标准履行快递业务服务承诺，确保服务质量。

第十条 有下列情形之一的，经营快递业务的企业应当停止快递业务经营，邮政管理部门应当依法注销其快递业务经营许可并向社会公告：

(一) 快递业务经营许可有效期届满未延续的；

(二) 企业法人资格依法终止的；

(三) 快递业务经营许可被依法撤销、撤回，或者《快递业

务经营许可证》依法被吊销的；

(四) 法律、法规规定的其他情形。

第十一条 快递末端网点备案被邮政管理部门按照国家规定注销或者撤销的，快递末端网点应当停止快递业务经营。邮政管理部门应当及时将被注销或者撤销备案的快递末端网点名单向社会公告。

第三章 快递服务

第十二条 经营快递业务的企业应当在营业场所和网络平台向社会公布其服务种类、服务时限、服务价格、损失赔偿、投诉处理等服务承诺事项。服务承诺事项发生变更的，经营快递业务的企业应当及时发布服务提示公告或者更新服务承诺事项信息。在非营业场所收件的，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。

第十三条 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) 收件人姓名或者名称、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的快递用户交寄的快件外，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，并登记其身份信息，但不得在快递运单上记录除姓名或者名称、地址、联系电话以外的快递用户身份信息。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。

经营快递业务的企业在寄件人填写快递运单前，应当向寄件人告知服务范围、服务时限、服务费用等事项，提醒寄件人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。

经营快递业务的企业收件时，应当提示寄件人可以选择保价业务或者保险业务，并告知其相应权利义务。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。

第十四条 经营快递业务的企业在分拣、运输快件时，应当按照相关规定规范操作，确保快件不受损毁。

第十五条 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，不得以收件地址偏远等理由拒绝将快件投递到约定的收件地址或者增收快递费，未经收件人同意不得将快件投递到非约定地址。国家另有规定的，从其规定。

经营快递业务的企业投递快件时应当告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。

经营快递业务的企业收寄网络购物、代收货款以及与快递用户有特殊约定的快件的，应当按照国家规定与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务，并按照有关法律、法规、规章规定以及合同约定提供验收服务。

第十六条 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，保证与快递用户的联络畅通，向快递用户提供业务咨询、快件查询等服务。快递用户对快递服务质量不满意的，可以向经营快递业务的企业投诉，经营快递业务的企业应当自接到投诉之日起7日内予以处理并将处理结果告知快递用户。

快递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。

第十七条 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、特殊约定等涉及快递用户权益的相关内容。

第十八条 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。

第十九条 经营快递业务的企业使用智能快件箱提供寄递服务的，应当遵守智能快件箱寄递服务管理有关规定。

第二十条 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。

第四章 快递安全

第二十一条 经营快递业务的企业应当按照国家有关收寄验视的规定，建立并执行快件收寄验视制度。

第二十二条 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国家有关规定处理。

第二十三条 经营快递业务的企业应当对其提供寄递服务的营业场所、处理场所，包括其开办的快递末端网点、设置的智能快件箱进行全天候视频监控。其中营业场所、快递末端网点、智能快件箱的视频监控设备应当全面覆盖，处理场所的视频监控设备应当覆盖各出入口、主要生产作业区域。

经营快递业务的企业保存监控资料的时间不得少于 30 日。其中营业场所交寄、接收、验视、安检、提取区域以及智能快件箱放置区域的监控资料保存时间不得少于 90 日。

第二十四条 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，妥善保管快递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快递用户信息安全。

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快递用户信息。发生或者可能发生快递用户信息泄露的，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。出售、泄露或者非法提供快递用户信息的，依法承担法律责任。

第二十五条 经营快递业务的企业设计和建设快件处理场所，应当符合国家安全机关和海关依法履行职责的要求。

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。

第二十六条 发生下列情形之一的，公安机关发现或者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）扰乱经营快递业务的企业正常开展寄递活动的其他违法情形。

造成快件滞留的，邮政管理部门应当协调处理，采取措施保障快件安全；邮政管理部门需要时，公安机关应当予以配合。

第二十七条 经营快递业务的企业应当按照国家有关规定建

立健全和落实安全生产责任制，落实企业安全生产主体责任。

第五章 监督检查

第二十八条 邮政管理部门应当按照国家规定加强对快递业的监督检查。

邮政管理部门依法开展监督检查，有权查阅经营快递业务的企业管理快递业务的电子数据。

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、阻碍。

第二十九条 经营快递业务的企业应当按照国家规定按时向邮政管理部门提供真实、完整的统计资料，接受、配合有关部门对统计工作的监督检查，不得转移、隐匿、篡改、毁弃原始记录和凭证、统计台账、统计调查表及其他相关证明和资料。

第三十条 邮政管理部门应当与公安、交通运输、农业农村、市场监管、统计、国家安全、海关等部门建立健全行政执法衔接机制，按照规定将有关案件及时移送相关部门，相关部门应当及时依法处理。

第三十一条 依法成立的快递行业组织应当依法保护企业合法权益，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。

快递行业组织不得组织企业达成垄断协议、实施垄断行为。

第三十二条 邮政管理部门应当推进快递行业信用体系建设，完善快递行业信用记录、信用信息依法公开、信用评价等制度，建立健全快递行业守信激励失信惩戒机制，提高快递行业信用水平。

第六章 法律责任

第三十三条 经营快递业务的企业违反本办法第二十三条规定，未对其提供寄递服务的营业场所、处理场所，开办的快递末端网点，设置的智能快件箱在规定的覆盖范围内进行全天候视频监控或者保存监控资料不符合规定期限的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，处1万元以下的罚款。

第三十四条 经营快递业务的企业违反本办法第二十八条规定，拒绝、阻碍邮政管理部门依法实施监督检查的，由主管部门依照《中华人民共和国邮政法》的规定予以处罚。

第三十五条 经营快递业务的企业违反本办法第二十九条规定，拒绝提供统计资料，或者经催报后仍未按时提供统计资料，或者提供不真实、不完整的统计资料，或者转移、隐匿、篡改、毁弃原始记录和凭证、统计台账、统计调查表及其他相关证明和资料的，由邮政管理部门责令限期改正。

第三十六条 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，依照《快

递暂行条例》的规定处理。

第七章 附 则

第三十七条 进出境快递业务按照海关对进出境快件监管的有关规定实施监管。

第三十八条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。广东省人民政府 2013 年 4 月 28 日公布的《广东省快递市场管理办法》（广东省人民政府令第 188 号）同时废止。

分送：国务院办公厅，司法部。

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。

南部战区，南部战区海军，南部战区空军，省军区。

广东省人民政府办公厅秘书处

2020年11月30日印发

