廊坊市快递市场管理条例

（2025年6月26日廊坊市第八届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过　2025年7月29日河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准）

目　　录

第一章　总　　则

第二章　发展保障

第三章　快递经营和服务规范

第四章　快递安全

第五章　数智化和绿色发展

第六章　从业人员权益保障

第七章　监督管理

第八章　法律责任

第九章　附　　则

第一章　总　　则

第一条　为了加强快递市场监督管理，促进快递市场健康发展，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企业的合法权益，根据《中华人民共和国邮政法》、《快递暂行条例》、《河北省邮政条例》等有关法律法规的规定，制定本条例。

第二条　本市行政区域内从事快递业务经营、使用快递服务以及对快递市场实施监督管理，适用本条例。

本条例所称快递经营活动是指依法取得快递业务经营许可的企业，在承诺的时限内快速完成物品收寄、分拣、运输、投递等环节的寄递活动。外卖配送等点到点直接送达物品的即时配送活动不适用本条例。

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　市、县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，建立健全快递业促进政策，推动快递业与本市经济社会协调发展。

第五条　市邮政管理机构及其依法设立的派出机构按照规定职责承担快递业监督管理工作；未设立派出机构的，县级人民政府明确有关部门负责相关的快递业监督管理工作。以上邮政管理机构和有关部门，统称为邮政管理部门。

发展改革、公安、自然资源和规划、住房城乡建设、交通运输等有关行政主管部门按照各自职责做好快递业监督管理工作。

第六条　经营快递业务的企业应当加强服务质量管理、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、方便的服务。

第七条　依法成立的快递行业组织应当发挥职能作用，维护经营快递业务的企业及其分支机构、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，引导企业守法、诚信、安全、绿色经营，促进快递业健康发展。

第二章　发展保障

第八条　市、县级人民政府应当将快递业发展纳入本级国民经济和发展规划，明确本行政区域的快递业发展目标、基础设施建设、经营快递业务的企业及其从业人员合法权益保障等内容。

第九条　市、县级人民政府应当合理确定快递业的用地指标，依据国土空间规划统筹安排、合理布局，对符合条件的快递基础设施用地申请，纳入年度土地利用计划和建设用地供应计划。

第十条　市、县级人民政府应当建立快递业与现代农业、先进制造业、跨境贸易、电子商务等关联产业和业态的协同发展机制，制定和完善相关扶持政策，引导经营快递业务的企业入驻各类园区。

第十一条　邮政管理部门会同自然资源和规划等部门支持住宅小区、商业楼宇、高等学校、交通枢纽等区域同步规划快递末端服务设施。邮政管理部门对快递末端服务设施的使用和管理予以监督指导。

第十二条　市、县级人民政府支持和鼓励经营快递业务的企业在农村建立完善寄递配送中心，优化提升乡镇寄递服务场所，建设维护村级寄递物流综合服务站。

第十三条　机关、团体、企事业单位和住宅小区管理单位，应当根据实际情况为快递从业人员提供出入通行、临时停车、派送等便利。

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。

第十四条　公安、交通运输等部门和邮政管理部门应当加强协调配合，依法规范快递服务车辆的管理和使用，加强对快递服务车辆统一编号和标识管理。在保障道路交通畅通的前提下为快递服务车辆道路通行和临时停靠提供便利。

鼓励经营快递业务的企业为快递服务车辆投保第三者责任险、驾驶人员人身意外伤害险等商业保险。鼓励经营快递业务的企业优先使用新能源或者清洁能源车辆。

第十五条　邮政管理部门应当会同人力资源社会保障、教育等部门，加强快递从业人员职业技能培训，支持高等学校、中等职业学校、科研机构、行业协会和经营快递的企业联合培养快递领域人才。鼓励经营快递的企业将职业技能等级评价、职称纳入薪资体系。

第十六条　鼓励本市经营快递业务的企业与北京市、天津市的相关企业一体化联动经营，遵守统一的服务时限，统一处理快递投诉和申诉，共享快递安全信息。

第三章　快递经营和服务规范

第十七条　经营快递业务的企业应当依法取得快递业务经营许可；未经许可，任何单位和个人不得经营快递业务。经营快递业务的企业开设分支机构和末端网点，应当按照有关规定备案。

第十八条　经营快递业务的企业应当依法在门户网站、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。服务承诺事项发生变更的，经营快递业务的企业应当提前十日向社会发布服务提示公告。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。

经营快递业务的企业进行分拣作业时，应当使用专门的场地和设备，按照快件的种类和时限分别处理、分区作业、规范操作，不得占道分拣。禁止抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件损毁。

快递从业人员为用户提供快递服务时，应当穿着印有所属企业专用标识的工作服、佩戴工号牌。快递服务车辆应当喷涂所属企业名称和快递品牌的专用标识。

第十九条　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。对上门投递的快件，经营快递业务的企业应当提供至少两次免费投递，与用户另有约定的除外。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，不得将快件放置在无人保管的地方。收件人或者寄件人要求将快件放置在无人保管地方的，经营快递业务的企业应当告知用户快件遗失或者损毁的风险；快件遗失或者损毁的，赔偿责任适用民事法律的规定。

鼓励经营快递业务的企业在快递运单或者网络订单应用程序中为寄件人提供投递时间、投递方式等个性化、差异化的快递服务选择。

第二十条　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。快件无法投递又无法退回的，应当依照法律法规处理。

第二十一条　经收件人要求或者同意，经营快递业务的企业可以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，并及时告知或者委托相关运营企业、快递服务站告知收件人地址、快件保管期限等信息。

智能快件箱运营企业应当保证智能快件箱正常使用，对其已投入运营的智能快件箱进行维护，及时处理异常情况。

第二十二条　用户对快递服务质量不满意的，可以向经营快递业务的企业投诉，经营快递业务的企业应当自接到投诉之日起七日内予以处理并将处理结果告知用户。

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，可以向邮政管理部门申诉，邮政管理部门应当自接到申诉之日起三十日内作出答复。经营快递业务的企业应当配合邮政管理部门处理申诉，并自接到邮政管理部门转告的申诉事项之日起十日内反馈结果。

第二十三条　经营快递业务的企业应当坚持公平、公正、开放的原则，不得以低于成本价格提供快递服务，损害其他经营快递业务的企业或者用户的合法权益。

第二十四条　邮政管理部门应当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。

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经营快递业务的企业合法合规经营。

第四章　快递安全

第二十五条　市、县级人民政府应当加强对快递业安全生产工作的领导，加强快递业安全生产监管能力建设，支持各级邮政快递业安全中心和信息化监管平台建设。

经营快递业务的企业应当落实安全生产主体责任，加强安全生产管理，依法建立并执行收寄验视、实名收寄、安全检查制度，确保寄递安全。

经营快递业务的企业安全生产设备配置和安全生产操作应当符合国家强制标准。

第二十六条　任何单位或者个人不得利用快递服务从事危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益的活动。

用户交寄快件应当遵守禁止寄递物品有关规定，不得交寄禁止寄递物品，不得在快件内夹带禁止寄递物品，不得将禁止寄递物品匿报或者谎报为其他物品交寄。

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有关规定处理。

第二十七条　经营快递业务的企业应当建立快递运单（含电子运单）及电子数据制作、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，并定期对快递运单进行集中销毁。

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情况时，经营快递业务的企业应当立即采取补救措施，并向市邮政管理部门报告，配合相关部门进行调查处理。

第二十八条　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，有效应对与处置突发事件。发生重大安全和服务阻断等突发事件后，经营快递业务的企业应当及时开展应急处置工作，同时向当地人民政府应急管理部门和邮政管理部门报告。

第二十九条　任何单位或者个人不得扰乱快递正常生产秩序，不得违法封堵快递场所、扣押快件，不得妨碍经营快递业务的企业及人员执行快件寄递任务。

第五章　数智化和绿色发展

第三十条　市、县级人民政府应当加快培育数字快递新业态和新模式，支持经营快递业务的企业在快件收寄、分拣、运输、投递等环节应用数字化技术，促进快递业数字化发展。

第三十一条　市、县级人民政府应当支持智能安检设备、自动化分拣设备、机械化装卸设备和快递电子运单的推广应用，鼓励经营快递业务的企业探索使用无人机、无人车等运载工具，加大智能传感器、工业机器人等智能产品在快递作业场景的应用。

第三十二条　邮政管理部门应当支持和引导经营快递业务的企业共享快递末端服务设施、配送服务网络。

鼓励邮政企业在确保邮政普遍服务达标的前提下，与其他经营快递业务的企业共享邮政营业网点、邮政运输网络、智能信包箱等设施资源。

第三十三条　经营快递业务的企业应当在保障快件安全的前提下，优化快递包装方式和包装结构设计，节约使用包装物，优先采用可重复使用、易回收利用的包装箱、中转袋等包装产品。快递包装应当符合强制性国家标准。

鼓励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。

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，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。

第六章　从业人员权益保障

第三十四条　经营快递业务的企业与从业人员建立劳动关系应当签订劳动合同并缴纳社会保险费。经营快递业务的企业在快递业务量高峰时段临时聘用人员的，应当按照国家、省、市的相关规定为其参加工伤保险。经营快递业务的企业应当依法规范使用劳务派遣等其他用工方式。

第三十五条　经营快递业务的企业应当建立合理的薪酬制度和考核奖惩制度，结合道路交通通行情况、劳动强度等因素，合理确定劳动定额和计件报酬标准，并依法保障快件收派人员的休息休假权利。

经营快递业务的企业应当完善从业人员投诉澄清免责机制。经营快递业务的企业被用户投诉、申诉或者提起民事诉讼时，应当对相关从业人员是否存在过错进行调查，不得以克扣工资的形式要求从业人员承担赔偿责任。因从业人员故意或重大过失给经营快递业务的企业造成经济损失的，用人单位可按照劳动合同的约定要求其赔偿经济损失。

第三十六条　经营快递业务的企业应当对从业人员在法律法规、职业道德、服务规范、业务技能、安全生产、信息安全、安全驾驶等方面加强教育和培训，建立教育和培训信息档案，确保从业人员掌握岗位所需的操作技能和知识，具备必要的事故预防和应急处理能力。

第三十七条　经营快递业务的企业工会组织应当依法履行维权和服务职责，强化工会在开展集体协商、协调劳资关系、参与企业民主管理、职业技能培训、企业文化建设等方面的作用，维护从业人员合法权益。

第三十八条　人力资源和社会保障部门应当加大劳动保障监察力度，督促经营快递业务的企业落实从业人员权益保障责任，依法维护从业人员权益。

第七章　监督管理

第三十九条　市邮政管理部门依法履行监督管理职责，进行监督检查时应当出示执法证件，监督检查人员不得少于两人。对市邮政管理部门进行的监督检查，有关单位和个人应当配合，不得拒绝、阻碍。

市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和个人隐私，应当予以保密。

第四十条　市邮政管理部门应当建立健全日常监督检查制度，随机抽取快递企业，随机选派检查人员，公布抽查事项目录，明确检查的依据、频次、方式、内容和程序，并及时公布抽查情况和查处结果。

第四十一条　市邮政管理部门应当与公安、国家安全、市场监督管理、海关、烟草等有关部门相互配合，建立健全快递安全监管机制，开展联合执法和检查，推动快递业稳定、安全、高质量发展。

第四十二条　市邮政管理部门按照国家规定履行行业统计职责，经营快递业务的企业应当及时向市邮政管理部门报送统计资料，并保证统计资料真实、准确、完整，不得迟报、拒报统计资料。

市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，经营快递业务的企业应当如实报告。

第八章　法律责任

第四十三条　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）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，未提前十日向社会公告，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。

第四十四条　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，并处一万元以上五万元以下的罚款；情节严重的，并处五万元以上十万元以下的罚款，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。

第四十五条　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，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十六条　违反本条例规定的其他行为，法律法规已有法律责任规定的，从其规定。

第九章　附　　则

第四十七条　本条例自2025年9月1日起施行。