承德市快递市场管理条例

（2020年8月28日承德市第十四届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过　2020年11月27日河北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十次会议批准　2025年6月30日承德市第十五届人民代表大会常务委员会第三十六次会议修订　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）

第一条　为了促进快递业健康发展，加强快递业的监督管理，保障快递安全，保护快递用户合法权益，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，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本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，适用本条例。

第三条　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，并依法保障经营快递业务的企业及其从业人员的合法权益。

第四条　市邮政管理机构及其依法设立的派出机构，负责对本行政区域内快递业实施监督管理工作；未设立派出机构的，可以由县级人民政府交通运输部门负责相关监督管理工作。

市、县级人民政府有关部门在各自职责范围内负责相关快递监督管理工作。

第五条　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。

市、县级人民政府应当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；应当整合快递与邮政、客运、供销、电商等既有网络、运力资源，健全以县级寄递物流配送中心、乡镇寄递物流服务站、村级寄递物流服务点为支撑的农村快递配送网络，完善快递末端网点布局，为农村以及偏远地区群众提供便捷高效的快递服务。

市邮政管理机构应当制定快递业发展规划，促进快递业健康发展。

第六条　市、县级人民政府应当按照有关规定，承担快递服务末端基础设施等相关职责，负责规划、建设、维护、运营等具体事项的执行实施，承担相应支出责任。

市、县级人民政府自然资源和规划主管部门应当将快递末端网点、末端服务设施纳入新建小区或者公共服务设施项目的规划设计，为快递企业收寄投递和用户提供便利场所。

第七条　邮政管理机构应当与公安、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　公安、交通运输等有关部门和邮政管理机构依法保障快递服务车辆通行和临时停靠的权利，并加强快递服务车辆统一编号和标识管理。

机关、学校和企事业单位的办公场所，以及商业楼宇、住宅区、工业区等封闭管理场所的管理单位，应当为快递从业人员提供临时停车、派送等便利。

第九条　市、县级人民政府及其有关部门应当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、无人车（机）等智能服务设备、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，降低快递业务成本。

第十条　市、县级人民政府应当落实和完善综合性支持政策，推进快递包装绿色化、减量化、可循环。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，鼓励在快递经营场所、企业事业单位和住宅小区等其他适当场所设置包装物回收设施设备。组织开展多种形式的宣传教育活动，提高公众的环保包装意识。

经营快递业务的企业应当制定并实施快递包装操作规范、包装物回收利用管理制度，按照国家有关规定向邮政管理机构报告包装物中一次性塑料制品的使用、回收情况。

快递包装应当符合强制性国家标准，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。

第十一条　企业事业单位、商业网点、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。

第十二条　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。

第十三条　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。经营快递业务的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。

第十四条　经营快递业务的企业应当按照国家有关规定和行业标准实行投递，并符合以下要求：

（一）经营快递业务的企业应当提供至少两次免费投递。因收件人或者代收人原因，经两次免费投递未能完成投递，收件人仍需投递的，快递企业可以额外收取投递费用，但应当事先告知收件人收费标准。由于快递企业原因误收投递范围以外的快件所产生的转投费用，不得由寄件人或者收件人承担；

（二）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；

（三）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；

（四）法律、法规有关的其他规定。

第十五条　经营快递业务的企业应当遵守以下规定，确保快递服务安全：

（一）建立健全安全生产责任制，制定突发事件应急预案，定期开展突发事件应急演练，发生突发事件的，应当按照应急预案及时、妥善处理，并立即向所在地邮政管理机构报告；

（二）建立收寄验视制度、实名登记制度、安全检查制度，并对通过收寄验视内件和安全检查的快件作出收寄验视标识、安全检查标识，寄件人拒绝验视和实名登记的，经营快递业务的企业不得收寄；

（三）建立快递运单及电子数据管理制度，妥善处理用户信息等电子数据，定期销毁快递运单，保证用户信息安全；

（四）及时向邮政管理机构上报真实、准确、完整统计数据，不得拒报、虚报统计资料和信息；

（五）及时向邮政管理机构报送生产经营过程中产生的与安全运营有关的数据信息，不得漏报、错报、瞒报、谎报；

（六）发生或者可能发生用户信息泄露的，应当立即采取补救措施，并向所在地邮政管理机构报告；

（七）对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；

（八）法律、法规有关的其他规定。

第十六条　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，可以向邮政管理机构提出快递服务质量申诉，邮政管理机构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机构转送的申诉事项并反馈结果。

投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定，不得利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱企业经营秩序。

第十七条　经营快递业务的企业及其从业人员不得实施下列行为：

（一）收寄禁止寄递物品，或者未按规定收寄限制寄递的物品；

（二）相互串通操纵市场价格，收取未予标明的费用，损害其他经营快递业务的企业或者快递用户的合法权益；

（三）冒用其他企业名称、企业商标标识和商品标识，扰乱市场经营秩序；

（四）隐瞒、虚构寄递流程信息；虚构快递物品的名称、数量、重量信息；虚构快递服务费金额信息；

（五）出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息；

（六）法律、法规以及国家规定禁止的其他行为。

第十八条　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，由邮政管理机构责令改正，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，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第十九条　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机构报告包装物中一次性塑料制品的使用情况的，由邮政管理机构依照《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、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，由邮政管理机构责令改正；拒不改正的，处五千元以上二万元以下的罚款。

第二十条　未取得经营许可证经营快递业务的，或者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，由邮政管理机构责令改正，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；对经营快递业务的企业，还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第二十一条　经营快递业务的企业有下列行为之一的，由邮政管理机构责令改正，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机构报告。

第二十二条　经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理机构责令改正，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；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。

第二十三条　邮政管理机构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。

第二十四条　违反本条例规定的其他行为，法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十五条　本条例自2025年9月1日起施行。