

# 怀化市促进快递业发展若干规定

(2024 年 4 月 28 日怀化市第六届人民代表大会常务委员  
会第十七次会议通过 2024 年 5 月 30 日湖南省第十四  
届人民代表大会常务委员会第十次会议批准)

第一条 市、县（市、区）人民政府应当优化快递业发展环境，加强规划引领、政策支持和要素保障，建立健全邮政企业与经营快递业务的企业合作、客货邮等融合发展协调推进机制，推动快递业高质量发展。

市邮政管理机构负责全市快递业的监督管理和发展促进工作。县（市、区）未设立邮政管理机构的，由市邮政管理机构与县（市、区）人民政府协商确定负责本行政区域内快递业监督管理和发展促进的主管部门。

前款规定的主管部门为快递业主管部门。其他有关部门按照各自职责做好快递业发展促进相关工作。

第二条 市、县（市、区）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。

快递业主管部门应当会同本级发展和改革委员会、自然资源和规划等部门，按照国土空间规划要求组织编制快递业发展专项规划。

大型商贸中心、专业市场和相关产业园区等应当统筹规划快件集散、分拣场所等配套设施。

第三条 市、县（市、区）人民政府应当科学统筹，加快建设快递物流园区，重点建设快件集散处理中心和共同配送标准仓，积极引导经营快递业务的企业和快递业资源、要素向园区集聚。

市人民政府、市邮政管理机构应当引导、支持经营快递业务的企业加快建设区域性分拨中心，推动建设全国性省际分拨中心。

市、县（市、区）人民政府自然资源和规划主管部门应当强化土地供应保障，并且预留长远发展空间。对符合条件的快递业用地申请，应当及时纳入年度土地利用计划和建设用地供应计划。对园区内物流仓储用地，可以采取弹性年期出让、先租后让、租让结合等方式供地。

第四条 怀化国际陆港经济开发区管理委员会应当加快推进国际快件监管平台和进出境快件集中作业设施建设。

市邮政管理机构应当与商务、交通运输、海关、税务等部门建立快件跨境协作机制，为国际快件通关提供安全便捷服务。

支持企业建设海外仓，鼓励经营快递业务的企业与境外物流企业合作，共建共享物流设施，拓展海外配送网络。

第五条 市、县（市、区）公安机关交通管理部门和城市管理主管部门应当会同快递业主管部门，在城市道路划定快递服务车辆临时停靠点，设置醒目标识，临时停靠时间不得超过三十分鐘。

第六条 市金融监督管理部门应当积极引导保险公司为快递业提供全面、优质的保险服务。

经营快递业务的企业应当依法建立健全安全生产责任制，加强快递专用电动三轮车安全管理，依法购买第三者责任险，鼓励购买驾驶员人身意外伤害险。

第七条 国家机关、企业事业单位、社会团体以及商业楼宇、园区等应当在适宜位置设置接收快件的场所，并且为快递从业人员的临时停车、派送等提供必要便利。

住宅小区物业服务人应当为经营快递业务的企业投递快件提供便利，鼓励物业服务向快递收寄服务延伸。

第八条 快递业主管部门应当会同乡镇人民政府、街道办事处，按照市场规律和网格化布局，在园区、社区和住宅小区等区域，组织推动快递驿站等快递末端服务设施合理布局。

市邮政管理机构应当指导示范性快递末端服务站点建设，推动快递末端服务设施建设标准化、规范化。

市、县（市、区）人民政府商务主管部门应当将快递末端服务设施纳入城市一刻钟便民生活圈建设管理内容。

第九条 依靠市场调节无法解决村级寄递物流综合服务站建设的，县（市、区）人民政府应当支持在交通便利和有利于共建共享的位置，依托邮政站点、便民服务中心、电商服务站和商店超市等现有资源，因地制宜布局建设。

推进城乡客运、邮政快递、供销、电子商务等既有网络、运

力资源共享，推动快递企业之间深度合作和客货邮融合发展。支持和鼓励经营快递业务的企业共用分拣设施，开展共同配送、集中配送，降低寄递成本。

第十条 快递运单上未载明能够上门投递地址的，经营快递业务的企业可以将快件投递到快递末端服务设施；快递运单上已载明能够上门投递地址，未征求收件人意见直接将快件投递到快递末端服务设施的，收件人有权要求上门投递。

经营快递业务的企业经两次上门投递，收件人或者收件人指定的代收人不能按时收件的，可以将快件投递到快递末端服务设施或者要求收件人重新明确就近的寄放地点。

已注明为保价、生鲜食品、贵重物品、易碎品、代收货款或者外包装出现破损的快件，不得投递至快递末端服务设施，但是与收件人另有约定的除外。

第十一条 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。

快递业主管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快递业主管部门转告的申诉事项并反馈结果。

第十二条 有下列情形之一的，市、县（市、区）人民政府可以根据实际情况进行补贴、补助或者奖励：

- (一) 快递物流园区的建设和发展；
- (二) 经营快递业务的企业和电子商务经营者的发展；
- (三) 冷链快递和跨境电商的发展；
- (四) 农村寄递物流体系建设和快递行业融合发展；
- (五) 快递业与电子商务、旅游、工业、农业等其他产业的协同融合发展；
- (六) 快递业绿色化、标准化和智能化发展；
- (七) 其他需要补贴、补助或者奖励的情形。

市、县（市、区）人民政府制定资金补贴、补助或者奖励的具体办法时，应当纳入财政预算，做到专款专用。

第十三条 经营快递业务的企业不得以任何理由强行向收件人收取约定以外的投递费用。违反规定的，由市场监督管理部门依照价格法律法规的规定处罚。

第十四条 经营快递业务的企业未按规定配合快递业主管部门处理用户申诉的，由快递业主管部门责令改正，予以警告或者通报批评；情节严重的，并处三千元以下的罚款。

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。

第十五条 快递业主管部门和其他有关部门工作人员在监督管理中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十六条 本规定自 2024 年 9 月 1 日起施行。