

# 徐州市快递条例

(2023 年 7 月 3 日徐州市第十七届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过 2023 年 7 月 27 日江苏省第十四届人民代表大会常务委员会第四次会议批准)

## 目 录

第一章	总 则
第二章	发展保障
第三章	经营规范
第四章	安全管理
第五章	从业人员权益保障
第六章	法律责任
第七章	附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了规范快递业务经营，保障快递安全，保护快递用户、从业人员和经营快递业务的企业等各方主体合法权益，加强对快递业的监督管理，促进快递业高质量发展，根据《中华人

民共和国邮政法》、国务院《快递暂行条例》和《江苏省邮政条例》等法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内从事快递业务经营、接受快递服务、促进快递业发展以及对快递业实施监督管理，适用本条例。

本条例所称快递业务经营，是指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活动，不适用本条例。

第三条 快递业务经营和快递业发展应当遵循市场主导、创新驱动、绿色节能、保障安全的原则，构建普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效、协同发展的快递服务体系。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将快递业发展纳入国民经济和社会发展规划，制定并督促落实快递业促进政策，保障快递业监督管理所需经费，推动快递业与地方经济社会协调发展。

第五条 市邮政管理部门负责本市行政区域内快递业监督管理工作。市邮政管理部门在县（市、区）设置的派出机构，按照规定职责负责本区域内快递业监督管理工作。

市、县（市、区）人民政府设立的承担邮政业安全发展职能的机构，协助做好本区域内快递业监督管理相关工作。

发展和改革、公安、财政、人力资源和社会保障、自然资源和规划、住房和城乡建设、城市管理、交通运输、农业农村、商务、市场监督管理等有关部门，按照各自职责做好相关工作。

第六条 快递行业协会应当发挥组织协调、宣传引导作用，

维护经营快递业务的企业和快递从业人员的合法权益，制定快递行业规范，加强行业自律，为企业提供信息、培训等方面的服务，引导企业守法、诚信、安全、绿色经营，促进快递业健康发展。

第七条 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。

第八条 市邮政管理部门应当建立健全以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为主要内容的快递服务质量评价体系，定期、适时组织评估快递行业服务水平和质量，并向社会公布。

第九条 市邮政管理部门应当建立健全快递业信用记录、信息公开、信用评价制度，会同有关部门依法实施守信激励和失信惩戒措施，提高快递业信用水平。

## 第二章 发展保障

第十条 市邮政管理部门应当会同自然资源和规划、交通运输、发展和改革等部门，编制快递业发展规划，经市人民政府批准后实施。快递业发展规划应当符合国土空间规划，并与综合交通运输体系发展规划、现代物流业发展规划相衔接。

快递业发展规划应当明确快递业发展目标、空间布局、基础设施建设、产业协同发展、服务质效、快递安全、绿色发展等内容。

第十一条 市、县（市、区）人民政府应当营造市场化、法治化、国际化的快递业营商环境，支持快递产业集聚发展，发挥交通区位优势，建设淮海经济区寄递物流枢纽中心。

鼓励经营快递业务的企业在本市设立企业总部、区域总部、全国或者区域性服务功能设施等。

第十二条 鼓励快递业与制造业、农业、商贸业等行业建立协同发展机制，推动快递业与电子商务融合发展，加强信息沟通，共享设施和网络资源。

支持经营快递业务的企业适应制造企业物流需求，优化仓储、运输、人力等资源配置，采取入厂物流、线边物流、仓配一体等方式，为制造企业提供一体化供应链服务。

支持经营快递业务的企业主动对接家庭农场、农民专业合作社、农业产业化龙头企业，开发特色农产品差异化寄递业务，为农村产业发展提供专业化服务。

第十三条 市、县（市、区）人民政府应当在国土空间规划中统筹安排快递专业类物流园区以及快件大型集散、分拣等设施设备用地。

鼓励经营快递业务的企业依法利用城郊结合地区的旧厂房、仓库、存量土地等场地，在符合国土空间规划的条件下，建设快递经营所需的集散、分拣中心。

第十四条 市、县（市、区）人民政府应当将乡村寄递物流体系建设纳入公共基础设施建设范围，引导、扶持经营快递业务

的企业在农村发展快递服务网络，参与快递末端服务网点、设施建设，提升城乡快递服务均等化水平。

第十五条 县（市、区）人民政府应当整合邮政、交通、供销、电商等资源，利用农村社区（村）综合服务中心、村邮站等公共设施，建设“多点合一、一点多能”的村级寄递物流综合服务站。

第十六条 支持和引导经营快递业务的企业优化快递服务网络布局，在大型车站、码头、机场等交通枢纽配套建设快件运输通道和接驳场所。

交通运输、邮政管理等部门应当推动交通运输与快递业融合发展，共享交通运输场站资源和设施，完善农村客运班车代运快件合作机制，畅通农村寄递物流渠道。

第十七条 邮政管理、住房和城乡建设等部门应当会同镇人民政府、街道办事处，协调推进住宅小区快递末端服务网点、设施的配套建设。

鼓励在商业区、办公楼、学校、医院等区域，推进快递末端服务设施的建设和运营管理。

机关、团体、企业事业单位应当为快递末端服务设施的建设和快件投递提供便利。

第十八条 新建住宅小区和住宅建筑工程应当配套建设融合邮件、快件投递接收功能的智能信包箱，并与建筑工程同步规划、设计和施工，同时投入使用。

支持和引导已建成住宅小区和住宅建筑工程传统信报箱升

级改造为智能信包箱。

市邮政管理部门应当按照国家和省有关规定制定智能信包箱设置、管理和使用规范。

第十九条 公安、城市管理、交通运输和邮政管理等部门应当加强协调配合，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。

邮政管理部门应当会同公安等部门，依法规范快递服务车辆的管理和使用，对快递服务车辆加强统一编号和标识管理。

经营快递业务的企业使用的快递专用电动三轮摩托车，应当符合国家相关标准，经公安机关交通管理部门依法注册登记后，方可上道路行驶。

第二十条 邮政管理、国家安全、海关等部门和单位应当建立协作机制，加强进出境快件管理，发挥徐州国际邮件互换局（交换站）作用，提升快件进出境综合服务能力，推动快件便捷通关。

第二十一条 鼓励学校、科研机构、行业协会、职业培训机构和经营快递业务的企业联合培养快递工程专业技术人才。

支持经营快递业务的企业组织从业人员参加职业技能培训、技能人才评价、职业技能竞赛等活动。对符合条件的经营快递业务的企业和快递从业人员按照规定给予职业培训补贴。

第二十二条 鼓励和引导经营快递业务的企业加大科技投入，采用先进技术，促进自动化分拣设备、机械化装卸设备、智能末端服务设施以及快件信息化管理系统等的推广应用，支持与

电子商务平台开展数据交换共享，提升配送效率。

第二十三条 经营快递业务的企业应当积极落实绿色发展理念，应用新型包装技术，使用环保材料，完善包装回收利用体系，实现包装绿色化、减量化、可循环。

鼓励经营快递业务的企业建立绿色行动激励机制，通过积分奖励、寄件优惠等方式，引导寄件人重复使用包装物。

支持和引导经营快递业务的企业采用节能型绿色仓储设施，使用节能环保车辆，降低资源消耗。

### 第三章 经营规范

第二十四条 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应当在经营许可的业务范围和地域范围内依法从事快递业务经营活动。

第二十五条 经营快递业务的企业及其分支机构开办快递末端服务网点的，应当自开办之日起二十日内向邮政管理部门备案。快递末端服务网点经营多个快递品牌的，由各经营快递业务的企业及其分支机构分别备案。

开办快递末端服务网点的企业及其分支机构撤销快递末端服务网点或者快递末端服务网点的备案信息发生变化的，应当按照规定向备案机关撤销、变更备案，并及时妥善处理收寄的快件。

第二十六条 快递末端服务网点应当配备必要的业务设施和消防、监控等安全设施，在显著位置标明快递服务标识，保持环境卫生整洁，快件摆放有序，不得占道堆放、分拣快件。

经营快递业务的企业应当制定快递末端服务网点管理制度，加强管理，提升网点形象，保持网点稳定性。

第二十七条 经营快递业务的企业应当加强统计能力建设，按照邮政管理部门规定的项目收集、统计、分析运营信息，按时向邮政管理部门报送各项统计资料，确保有关数据的真实、完整。

第二十八条 经营快递业务的企业、快递从业人员应当遵守快递安全、快递服务等法律、法规和有关服务标准的规定，不得有下列行为：

- （一）冒领、私拆、隐匿、毁弃、倒卖、扣留快件；
- （二）非法检查快件；
- （三）故意延误快件投递；
- （四）擅自中止提供快件服务；
- （五）以抛扔、踩踏等方式暴力分拣快件；
- （六）法律、法规禁止的其他行为。

经营快递业务的企业不得相互串通操纵市场价格，损害其他经营快递业务的企业或者快递用户的合法权益；不得冒用他人名称、商标标识和企业标识。

第二十九条 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，并告知收件人或



者代收人当面验收。

未经收件人同意，经营快递业务的企业不得擅自将快件投递到快递末端服务网点、设施，不得代为确认收到快件。

快递从业人员上门服务时，应当按照快递服务标准要求穿着标记快递服务品牌标识的服装并佩戴工号牌。

鼓励经营快递业务的企业在快件包装、定时派送、投递方式等方面提供个性化、差异化的快递服务选择。

第三十条 经营快递业务的企业应当制定快递业务高峰期应急预案，做好重要节日前后、电商平台大型促销活动期间业务量监测预警和信息沟通，统筹调度服务网络，合理安排岗位需求，避免造成快件积压，并及时向社会发布服务提示。

第三十一条 寄件人、收件人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告知投诉人。

寄件人、收件人对快递服务质量不满意或者对经营快递业务的企业处理有异议的，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。

## 第四章 安全管理

第三十二条 邮政管理部门应当与公安、国家安全、市场监督管理、应急管理、海关等部门和单位互相配合，建立健全快递

安全监督管理机制，加强对快递生产经营安全、服务与信息安全、寄递渠道安全的监督管理。

第三十三条 交寄、收寄快件，应当遵守实名收寄制度。

寄件人交寄快件时，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。

第三十四条 经营快递业务的企业应当依法建立并执行快件收寄验视制度，并按照规定作出验视标识。

经营快递业务的企业在收寄过程中发现禁止寄递物品的，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，并告知寄件人。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，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，应当按照法律、法规或者国家有关规定处理。

第三十五条 经营快递业务的企业应当依法建立并执行快件安全检查制度，按照规定配置符合国家标准或者行业标准的安全检查设备，安排具备专门技能的人员对快件进行安全检查，并作出安全检查标识。

第三十六条 经营快递业务的企业应当落实安全生产主体责任，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加大对安全生产资金、物资、技术、人员的投入保障力度，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，提高安全生产水平。

经营快递业务的企业应当在快件处理场所配备栅栏或者隔

离桩等设备，并设置人车分流标志；对快件传送装置安装隔离保护设备并在跨越处设置带护栏的人行跨梯，预防安全生产事故发生。

第三十七条 经营快递业务的企业应当对快递从业人员进行安全教育和培训，如实记录教育和培训的时间、内容、参加人员等情况。未经安全生产教育和培训合格的从业人员，不得上岗作业。

第三十八条 经营快递业务的企业应当按照国家和省有关规定建立快递运单制作、使用、保管、销毁管理制度，采取加密、去标识化等安全技术措施保护用户信息安全。

除征得用户书面同意或者法律、行政法规另有规定外，经营快递业务的企业及其从业人员不得将用户身份信息和使用快递服务的信息提供给任何单位或者个人。

发生或者可能发生用户信息泄露、丢失等情况时，经营快递业务的企业应当立即采取补救措施，并向邮政管理部门报告，配合相关部门进行调查处理。

第三十九条 经营快递业务的企业应当按照国家和省有关规定建立突发事件应急机制，制定突发事件应急预案，并定期组织演练。发生突发事件的，应当立即启动应急预案，采取有效处置措施保障人员安全和快件安全，并立即向邮政管理部门和有关部门报告。

第四十条 任何单位和个人不得扰乱快递正常生产秩序，不

得违法封堵快递场所、扣留快件，不得妨碍经营快递业务的企业及其从业人员执行快件寄递任务。

## 第五章 从业人员权益保障

第四十一条 经营快递业务的企业应当依法保障快递从业人员劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、职业发展等方面的合法权益。经营快递业务的企业应当为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品。

第四十二条 经营快递业务的企业应当规范用工，依法与符合确立劳动关系情形的从业人员订立劳动合同，办理社会保险登记，缴纳社会保险费。

经营快递业务的企业采取劳务派遣方式用工的，应当依法履行用工单位责任，对劳务派遣单位保障劳动者权益情况进行监督。

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，应当与其订立用工协议，明确双方权利义务，履行劳动安全卫生保护责任。

经营快递业务的企业应当按照国家和省有关规定为用工灵活、流动性大的快递末端服务网点从业人员办理工伤保险登记，缴纳工伤保险费。

鼓励经营快递业务的企业为快递服务车辆、快递从业人员投保第三者责任险、人身意外伤害险等商业保险。

第四十三条 经营快递业务的企业应当依法建立工会组织。

工会应当依法做好组织集体协商、参与企业民主管理等工作，监督经营快递业务的企业履行用工责任，拓宽维权和服务范围，维护快递从业人员合法权益。

第四十四条 经营快递业务的企业决定劳动定额和计件报酬标准等涉及快递从业人员切身利益的重大事项，应当依法与职工方开展集体协商。

快递行业工会组织、企业代表组织可以就快递从业人员最低劳动报酬标准和劳动报酬调整幅度等，依法开展行业性集体协商。

第四十五条 经营快递业务的企业应当建立合理的考核奖惩制度，加强对投诉的甄别处置，完善投诉澄清免责机制，拓宽快递从业人员申诉渠道，保障快递从业人员合法权益。

第四十六条 市、县（市、区）人民政府应当因地制宜，创造条件为快递从业人员提供休息场所和车辆充电等配套服务，营造社会关心关爱快递从业人员的良好氛围。

## 第六章 法律责任

第四十七条 对违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第四十八条 经营快递业务的企业违反本条例第二十八条第一款第五项规定，以抛扔、踩踏等方式暴力分拣快件造成快件

损毁的，由邮政管理部门予以通报批评，可以处三千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款。

第四十九条 经营快递业务的企业违反本条例第二十九条第二款规定，未经收件人同意擅自将快件投递到快递末端服务网点、设施或者代为确认收到快件的，收件人投诉后，未在规定期限内予以处理的，由邮政管理部门予以通报批评，可以处三千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款。

第五十条 违反本条例第四十条规定，扰乱快递正常生产秩序，违法封堵快递场所、扣留快件，妨碍经营快递业务的企业及其从业人员执行快件寄递任务的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 附 则

第五十一条 本条例自 2023 年 12 月 1 日起施行。