

浙江省快递业促进条例

(2021年9月29日浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 发展要素保障
- 第三章 数字快递和绿色快递
- 第四章 经营和服务规范
- 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 为了规范快递业经营服务行为，保护消费者、快递从业人员和快递经营企业等各方主体合法权益，促进快递业高质量发展，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内从事快递经营活动、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活动，不适用本条例。

第三条 县级以上人民政府应当加强对快递业促进工作的领导，将快递业促进工作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，保障快递业促进工作和实施快递安全监督管理所需经费，推动快递业与当地经济社会协调发展。

第四条 省、设区的市邮政管理机构负责本行政区域内的快递业促进和监督管理工作，依法做好快递业公共信用信息管理工作。

邮政管理派出机构按照规定职责承担快递业促进和监督管理的具体工作。支持设区的市邮政管理机构在县（市、区）设置派出机构。未设置派出机构的，设区的市邮政管理机构可以委托县（市、区）交通运输主管部门实施监督管理工作。

交通运输、公安、人力资源社会保障、市场监督管理、海关、外汇管理等部门，应当按照各自职责做好快递业促进和监督管理工作。

第五条 快递行业协会应当加强行业自律，建立健全行业规范，发挥组织协调、宣传引导作用，引导快递经营企业依法开展

经营活动、提升企业形象、履行社会责任。

第二章 发展要素保障

第六条 县级以上人民政府制定的现代物流业发展规划，应当明确本行政区域的快递业发展目标、空间布局、基础设施建设以及其他保障要素等内容。

县级以上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，落实财政支出责任，推进乡村寄递物流综合服务站建设。

第七条 县级以上人民政府应当建立快递业与先进制造业、商贸业、现代农业、电子商务等关联产业和业态的协同发展机制，支持快递经营企业入驻各类园区，推动融合发展。

第八条 县级以上人民政府应当将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，统筹纳入国土空间规划，合理确定快递业的用地效益考核指标。

支持快递经营企业依法利用城郊结合地区的旧厂房、仓库、闲置土地等场地，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。

第九条 邮政管理机构应当会同乡镇人民政府、街道办事处，按照网格化布局要求，组织推进社区、住宅小区、村庄等区域的快递末端服务设施、站点的配套建设。

快递末端服务设施、站点，包括智能快递柜，以及快递驿站、村邮站、便民服务中心、商店超市等提供快递末端服务的站点。

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、站点的建设和运营管理。

第十条 鼓励快递经营企业在社区、住宅小区、村庄设置智能快递柜，提供快递末端服务。社区组织、业主委员会、村民委员会应当予以支持。

新建住宅小区或者老旧小区改造，应当同步建设智能快递柜或者预留建设智能快递柜的场地。

县（市、区）人民政府可以通过购买服务或者给予财政补贴等方式，引导快递经营企业建设公益性智能快递柜，为社区、住宅小区、村庄提供快递末端服务。

第十一条 设区的市、县（市）人民政府应当保障快递货运机动车城市道路通行和临时停靠的便利。设区的市、县（市）公安机关交通管理部门应当根据道路设施、交通通行情况和快递作业需要，划定临时停靠点。

第十二条 快递专用电动三轮车应当由快递经营企业向公安机关交通管理部门申请登记，并由列入国家公告管理的三轮摩托车生产企业生产。

选择生产快递专用电动三轮车的企业，应当事先制定快递专用电动三轮车的企业标准并依法向社会公开，其企业标准应当明确承诺符合下列规定条件：

(一) 采用统一规范的封闭厢体，整车总长度不超过三米，总宽度不超过一米，从地面起总高度不超过一点六米；

(二) 设计最高时速不超过二十公里，车辆电机驱动系统配备差速装置；

(三) 整车整备质量不超过三百五十公斤，载货质量不超过两百公斤；

(四) 喷刷快递专用电动三轮车通用标识，并安装可以与信息管理系统关联的实时定位监控装置；

(五) 符合快递专用电动三轮车行业标准其他事项的规定。

第十三条 公安机关交通管理部门应当对申请登记的快递经营企业主体资格、车辆生产企业纳入国家公告管理事实、车辆生产企业按照其公开的企业标准进行生产的承诺，以及车辆主要技术参数是否符合本条例规定予以查验；查验合格的，核发快递专用电动三轮车专用号牌和行驶证。

快递专用电动三轮车在指定位置悬挂专用号牌，其实时定位监控装置与信息管理系统关联后，方可在非机动车道上行驶，公安机关交通管理部门按照非机动车对其实施管理。

快递专用电动三轮车的专用号牌和行驶证的式样，由省公安机关交通管理部门统一规定。

鼓励快递经营企业对快递专用电动三轮车投保第三者责任险、驾驶人员人身意外伤害险。

第十四条 快递经营企业应当在快件收派人员上岗前，参照

驾驶三轮摩托车相关要求，对其驾驶技能和道路交通安全、消防安全法律、法规知识进行培训、考核，保证快件收派人员具备相应的驾驶技能和道路交通安全、消防安全知识，并加强日常教育、管理。

快递经营企业应当加强对快递专用电动三轮车的定期检查、维护，保证车辆安全性能良好。

快递经营企业、快递从业人员不得利用快递专用电动三轮车从事与快递经营活动无关的活动。

第十五条 快件收派人员驾驶快递专用电动三轮车，除遵守非机动车通行、车辆停放等相关法律、法规规定外，还应当遵守下列规定：

- （一）按照规定使用实时定位监控装置；
- （二）佩戴安全头盔；
- （三）不得搭载其他人员；
- （四）不得在驾驶室放置货物或者在厢体边侧加挂货物。

禁止驾驶无号牌、行驶证或者伪造、变造、冒用号牌、行驶证的快递专用电动三轮车上道路行驶；禁止驾驶改装、拼装、加装的快递专用电动三轮车上道路行驶。

第十六条 邮政管理机构应当建立本行政区域内统一的快递专用电动三轮车的车辆、通行等信息管理系统，并与公安机关交通管理部门、快递经营企业建立信息共享机制，加强对快递专用电动三轮车驾驶人通行安全的管理。

设区的市、县（市）不得禁止符合本条例规定的快递专用电动三轮车在城市道路上通行。但是，设区的市、县（市）公安机关交通管理部门根据道路和交通流量的具体情况，可以在交通高峰时段对快递专用电动三轮车采取特定区域限制通行的措施。

第十七条 驾驶快递专用电动三轮车与行人或者非机动车驾驶人发生道路交通事故的，应当根据道路交通事故当事人的行为对发生道路交通事故所起的作用以及过错的严重程度，确定当事人的事故责任，根据情形可以适当加重快递经营企业、快递专用电动三轮车驾驶人的赔偿责任。

驾驶无号牌、行驶证的三轮摩托车，或者违反本条例第十五条第二款规定驾驶不允许上道路行驶的快递专用电动三轮车，发生道路交通事故的，按照违法驾驶机动车进行事故责任认定和处理。

第十八条 交通运输、邮政管理等部门应当组织本行政区域内的邮政企业、交通运输企业、快递经营企业创新合作模式，完善快递物流配送体系，引导快递经营企业在农村、偏远地区开展快件联收联投，实现全省行政村快递通达，提升农村快递服务水平。

县（市、区）农业农村主管部门应当会同乡镇人民政府、街道办事处，对辖区内的农业经营主体通过网络平台销售农产品给予支持和指导，推动农产品出村进城。邮政管理机构应当组织快递经营企业配合做好相关服务工作。

第十九条 邮政管理机构应当会同商务、发展改革、交通运输、海关、外汇管理等部门，建立快件跨境协作机制，推动国际快件便捷通关。

自由贸易试验区片区所在地人民政府应当加强国际快件监管平台建设，支持海关、邮政管理等部门在片区设立办事机构，推动国际快件进出境通关一体化。

支持培育国际快递骨干企业，推动境外快件分拨和海外仓建设，促进快递服务国际化。

第二十条 县级以上人民政府及其有关部门应当鼓励学校、科研机构、行业协会和快递经营企业联合培养快递工程专业技术人才，将其纳入地方人才评价体系。

县级以上人民政府及其有关部门应当支持快递经营企业组织从业人员开展技能人才评价，对符合条件的快递经营企业和快递从业人员按照规定给予职业培训补贴。

第三章 数字快递和绿色快递

第二十一条 县级以上人民政府及其有关部门、邮政管理机构应当加快培育数字快递新业态和新模式，支持企业应用数字化技术推动快件收寄、分拣、运输、投递等作业链和上下游产业链、供应链的标准化、网络化、智能化，支持企业按照规定探索无人机、无人车等运载工具在快递作业场景的应用，推动快递业数字

化发展。

第二十二条 县级以上人民政府及其有关部门、邮政管理机构应当推动快递业数据资源的汇聚整合以及与公共数据的融合应用，引导和鼓励快递经营企业建设产业链、供应链服务平台，支持平台经营者共建共享、融合创新。

第二十三条 省邮政管理机构应当推进快递业数字化应用和监管系统建设，开展数字快递监测、统计、分析，发布快递业发展指数。

第二十四条 鼓励快递经营企业使用可循环利用或者可重复利用的包装箱、中转袋等包装产品。

鼓励快递经营企业推进包装产品的标准化、系列化、模组化，提高包装产品与寄递物品的匹配度，减少电商快件的二次包装，防止过度包装。

支持快递经营企业以及上下游关联企业使用已取得绿色产品认证的包装材料、包装产品。

第二十五条 鼓励快递经营企业使用新能源或者清洁能源车辆，推广应用节水、节能等新技术设备，降低资源消耗。

第二十六条 县级以上人民政府应当支持、引导企业和研究机构等加大对绿色快递相关材料和产品的研发、生产和推广，增加绿色产品有效供给。

鼓励快递经营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快件包装箱、包装袋。

第四章 经营和服务规范

第二十七条 从事快递经营活动的，应当符合企业法人条件，并依法取得快递业务经营许可。快递经营企业开设分支机构和末端网点的，应当按照有关规定备案；从事国际快递业务的，应当依法办理有关行政许可事项。

第二十八条 快递经营企业在同一县（市、区）区域内申请办理分支机构登记，其取得的快递业务经营许可证已载明分支机构经营场所的，市场监督管理部门可以直接在其营业执照上加注分支机构经营场所，不再另行办理分支机构登记。

快递经营企业要求办理分支机构登记的，市场监督管理部门应当予以办理。

第二十九条 快递经营企业、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。快件收派人员上门服务时，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统一工装并佩戴工号牌。

快递从业人员不得隐匿、毁弃、暴力分拣快件，不得私自开拆快件，不得故意延误快件投递。

第三十条 电子商务经营者应当在销售商品的页面标明提供快递服务的企业。

鼓励电子商务经营者在快递经营企业、快件包装、定时派送、

投递方式等方面为收件人提供个性化、差异化的快递服务选择。

第三十一条 快递经营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。

快递运单上已注明上门投递要求的，快递经营企业不得将快件投递到快递末端服务设施、站点；收件人需要上门投递快件的，可以要求寄件人在快递运单上注明。快递运单上未注明上门投递要求的，快递经营企业应当在投递前征求收件人意见；未征求收件人意见直接将快件投递到快递末端服务设施、站点的，收件人在接到电话或者收到信息后有权要求其重新上门投递。

电梯设施配套少、上门投递频次多等投递困难、投递效率低的区域，快递经营企业应当提高快件收派人员的平均派费。

快递经营企业对于非派送区的快件，不得揽收；对于不能上门投递或者上门投递需要另行加收费用的，应当在揽收时事先告知寄件人或者与寄件人达成加收费用协议。

第三十二条 收件人要求或者同意投递到智能快递柜的，可以按照约定向收件人收取费用。但是，投递到公益性智能快递柜或者智能快递柜的场地提供方未收取场地使用费的，不得向收件人收取费用。

第三十三条 收件人所在物业管理区域禁止上门投递，并且快件收派人员和收件人无法达成以其他方式送达的约定的，快递经营企业可以根据寄件人的要求对快件予以处理。

收件人不在约定的收件地址，快件收派人员通过电话方式无法联系收件人，向收件人发送间隔时间不少于八小时的两次派件信息，并且自第二次发送派件信息后二十四小时内未得到回复的，快递经营企业可以根据寄件人的要求对快件予以处理。

快件收派人员不得将快件放置在无人保管的地方；确应收件人或者寄件人要求，将快件放置在无人保管地方后遗失或者损毁的，快件收派人员不承担赔偿责任。

第三十四条 快递经营企业应当依法建立并执行实名收寄、收寄验视、安全检查制度，确保寄递安全。

快递经营企业开展实名收寄、收寄验视工作时，寄件人拒绝提供身份信息、提供身份信息不实或者拒绝验视的，快递经营企业不得收寄。

第三十五条 快递经营企业应当遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律、法规规定，建立数据安全管理制度，加强数据安全保护，采取有效技术手段保证寄件人、收件人信息安全。

快递经营企业使用电子运单寄递的，应当按照有关规定对运单中的个人信息作匿名化处理。

第三十六条 快递经营企业无正当理由不得低于成本价格提供快递服务。

快递经营企业为电子商务平台内经营者提供快递服务的，电子商务平台经营者应当为其提供必要的信息，不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段进行不合理限制或者附加不合理条件。

快递服务平台经营者为其他快递经营企业提供服务的，应当坚持公平、公正、开放的原则，无正当理由不得禁止或者限制其他快递经营企业进入。

第三十七条 寄件人、收件人对快递服务质量不满意的，可以向快递经营企业投诉，快递经营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快递经营企业的处理有异议的，可以向邮政管理机构申诉；申诉应当自快件交寄之日起六个月内提出。

邮政管理机构应当自接到申诉之日起十五日内按照有关规定作出答复；十五日内不能作出答复的，经本机构负责人批准，可以延长十五日，并应当将延长期限的理由告知申诉人。

第三十八条 消费者交寄的快件因快递经营企业责任遗失或者损毁的，快递经营企业应当依照《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》相关规定赔偿。

第三十九条 省邮政管理机构可以会同省市场监督管理部门开展满足本省特殊技术要求的地方标准制定工作。

鼓励快递行业协会、快递经营企业等制定快递业市场创新需要的团体标准和企业标准。

第五章 从业人员权益保障

第四十条 快递经营企业应当与从业人员依法订立劳动合同，依法参加职工基本养老保险、职工基本医疗保险、失业保险、工伤保险等社会保险，保障从业人员劳动权益。

快递经营企业在快递业务量高峰时段临时聘用人员的，应当与其订立非全日制用工劳动合同，明确双方权利义务，履行劳动安全卫生保护责任。快递经营企业应当通过单险种参加工伤保险形式为临时聘用人员提供工伤保险待遇。

第四十一条 快递经营企业可以采取基本工资加计件提成等方式，保障快件收派人员获得合理劳动报酬。

快递经营企业应当结合快件收派人员正常劳动时间内平均派送数量、劳动强度等因素，合理确定劳动定额和计件报酬标准，保障快件收派人员的休息、休假权利。

快递经营企业应当建立合理的考核奖惩制度，完善快件收派人员的投诉澄清免责机制。

第四十二条 设区的市邮政管理机构应当会同人力资源社会保障主管部门，根据当地职工平均工资水平，结合快件收派人员正常劳动时间内平均派送数量、劳动强度等因素，制定快件收派人员的单件最低派送费指引标准，并建立动态调整机制。

省邮政管理机构、省人力资源社会保障主管部门应当加强对制定和调整单件最低派送费指引标准的指导、督促。邮政管理机构对不执行单件最低派送费指引标准的快递经营企业，可以采取提醒、约谈等措施。

第四十三条 各级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。

第四十四条 快递经营企业应当依法建立工会组织。

工会应当依法做好组织平等协商、参与企业民主管理等工作，监督快递经营企业履行用工责任，拓宽维权和服务范围，维护快递从业人员合法权益。

第六章 法律责任

第四十五条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十六条 违反本条例第十五条第一款第一项规定的，由邮政管理机构责令限期改正；逾期不改正的，对快递经营企业处二百元以上二千元以下罚款。

违反本条例第十五条第一款第二项规定的，由公安机关交通管理部门责令改正，对快件收派人员可以处二十元以上五十元以下罚款。

违反本条例第十五条第一款第三项、第四项规定的，由公安机关交通管理部门责令改正，对快件收派人员处五十元以上二百元以下罚款。

违反本条例第十五条第二款规定的，由公安机关交通管理部

门按照违法驾驶机动车予以处罚。

第四十七条 快递经营企业违反本条例第三十一条第二款规定，未按快递运单上注明要求上门投递，或者未按收件人电话或者信息回复要求上门投递的，由邮政管理机构责令改正，可以处五百元以下罚款；情节严重的，处五百元以上二千元以下罚款。

第四十八条 快递经营企业违反本条例第三十七条第一款规定，未按规定时限处理投诉的，由邮政管理机构责令限期改正，可以处一千元以下罚款；逾期未改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

第七章 附则

第四十九条 本条例自 2022 年 3 月 1 日起施行。