

# 广州市快递条例

(2023 年 3 月 31 日广州市第十六届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 2023 年 5 月 31 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第三次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 保障促进
- 第三章 经营主体和快递服务
- 第四章 快递安全
- 第五章 数字快递和绿色发展
- 第六章 从业人员权益保障
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了加强快递业的规范管理，促进快递业高质量发展，保护快递用户、快递企业和从业人员合法权益，保障快递安

全，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内从事快递业务相关活动，以及对快递业的发展保障、监督管理。

本条例所称快递，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 市、区人民政府应当创造良好的快递业营商环境，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。

第四条 邮政管理部门是本市快递业的行政主管部门，负责本市行政区域内快递业的监督管理工作。

发展改革、公安、人力资源社会保障、规划和自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、商务等部门在各自职责范围内做好对快递业的监督管理工作。

第五条 邮政管理部门应当与公安、国家安全、海关、市场监督管理、卫生健康等相关部门加强配合，建立健全快递安全监管与保障机制，确保快递业安全运行。

第六条 快递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，按照承诺的业务范围和服务标准，为用户提供迅速、准确、安全、方便的寄递服务。

第七条 快递行业协会应当加强行业自律，维护快递企业合法权益，促进快递企业守法、诚信、安全经营，推进快递业的公

平竞争和健康发展。

## 第二章 保障促进

第八条 市、区人民政府应当将快递业的发展纳入本级国民经济和社会发展规划，与国土空间总体规划相衔接，并在本市交通专项规划中统筹快件大型集散、分拣等快递基础设施用地的需要。

交通枢纽建设应当推动交通运输业与快递业融合发展，构建高质量快递服务网络。

第九条 市、区人民政府应当支持快递物流园区、快件处理中心、快递企业总部建设，项目建设用地按照规定享受相关优惠政策。

规划和自然资源部门应当统筹安排、合理布局，对符合条件的快递基础设施用地申请，纳入全市年度土地利用计划和建设用地供应计划。

第十条 快递末端服务设施应当纳入公共服务配套设施，规划和自然资源部门在国土空间详细规划中保障其空间需求。建设单位应当按照规划许可的设置要求和建设时序进行建设，并按照规定予以移交。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。

第十一条 新建住宅小区、商业楼宇、高等院校等应当同步

设置快递末端服务设施,或者预留设置快递末端服务设施的场地。已建成的住宅小区、商业楼宇、高等院校等未设置快递末端服务设施的,可以利用现有闲置物业或者场所增设快递末端服务设施。

市、区人民政府在开展老旧小区改造工程中,应当对小区内快递末端服务设施的建设和改造给予场地等支持,与城镇老旧小区改造同步推进实施。

快递企业、快递末端服务设施运营企业在住宅小区、商业楼宇、高等院校、产业园区、交通枢纽等人口密集区域设置快递末端服务设施的,业主、业主委员会、物业管理委员会、物业服务人以及相关管理单位应当予以配合。

第十二条 机关、团体、企业事业单位和住宅小区、商业楼宇等的物业服务人应当为快递企业上门服务提供车辆通行、临时停靠等便利,不得对快递服务收取不合理费用。

快递从业人员和车辆在进入上述区域为用户提供快递服务时,应当遵守相关单位对作业时间、通行路线、停靠区域等管理规定。

第十三条 公安、交通运输等部门和邮政管理部门应当建立健全快递运输保障机制,在保障道路交通安全畅通的前提下为快递服务车辆提供通行和停靠的便利。

快递服务车辆在收寄、运输快件途中发生道路交通违法行为,或者发生道路交通事故,依法予以扣留车辆的,公安机关交通管理部门不得扣留快件,应当按照规定核实快件重量、体积和

损失后，通知驾驶员或者快递企业自行处理。

第十四条 邮政管理部门应当会同公安机关交通管理部门，对快递专用电动三轮车的行驶时速、装载质量、车厢规格、车身标识、行驶区域、禁行路段等作出规定，实行统一编号和标识管理，建立健全快递专用电动三轮车交通违法信息通报机制。

第十五条 市、区人民政府应当推动粤港澳大湾区快递业协同发展，支持快递企业开展国际快递业务，培育国际快递骨干企业，加强与港澳企业、其他国家和地区企业的交流合作。

邮政管理部门应当会同发展改革、商务、交通运输、海关等部门，建立快件跨境协作机制，在空港经济区、自由贸易试验区建设进出境快件集中作业设施。

邮政管理部门应当支持和引导快递企业在境外依法开办快递服务机构并设置快件处理场所，扩大跨境快递服务网络。

第十六条 市、区人民政府应当建立健全快递业服务乡村振兴的工作机制，完善区、镇、村三级农村配送网络，加强农产品冷链快递物流设施建设，建立覆盖农产品生产、加工、运输、储存、销售等环节的全程冷链快递物流体系。

### 第三章 经营主体和快递服务

第十七条 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。

任何单位和个人不得伪造、涂改、冒用、租借、倒卖快递业务经营许可证或者邮政管理部门提供的备案文件。

第十八条 快递末端网点应当在经营场所的显著位置公示邮政管理部门制发的备案回执、开办者的企业名称、所属快递品牌的专用标识。

第十九条 快递企业应当在经营场所的显著位置或者网络订单应用程序中，向用户公布快递服务的收费项目、收费标准、服务时限。上门揽收快件的，应当在寄件人填写快递运单前向其出示。

快递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。

第二十条 快递企业在寄件人填写快递运单前，应当提醒其阅读快递服务合同条款，遵守禁止寄递和限制寄递物品的相关规定。快递企业应当在快递服务合同上以醒目方式列出相关保价规则、保险服务项目和赔偿标准，并按照寄件人的要求予以说明。

快递企业应当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。

第二十一条 快递企业应当将快件及时投递到约定的收件

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。不能按时、按址投递的，快递企业应当与收件人协商确定投递事项；无法协商一致或者经两次免费投递仍无法联系收件人的，快递企业在征得寄件人同意后，可以作改投其他地址或者退件处理。

快递企业使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的，应当事先征得收件人的同意，并告知快件投放的地址、免费保管期限以及超时保管收费标准等信息。

快递企业不得向收件人收取合同约定以外的投递费用，快递企业与收件人或者寄件人重新约定的情形除外。

快递从业人员投递快件后，应当及时录入投递信息并上传网络，不得在完成投递前录入或者上传虚假的投递信息。

**第二十二条** 快递企业应当加强对分公司、加盟企业和末端网点的监督管理，在业务流程、服务质量、安全保障等方面实行统一管理，为用户提供统一的快件跟踪查询和投诉处理服务。

快递企业应当按照规定及时向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。

**第二十三条** 快递企业应当建立信息化管理系统，接受用户查询、投诉和意见建议。快递企业为用户提供国内快件查询信息有效期为一年，提供国际出境快件查询信息有效期为六个月，查询内容应当包括快件当前所处服务环节和所在位置。

用户对快递企业提供快递服务不满意的，可以向该快递企业

投诉，快递企业应当在七日内作出处理并答复。期满未答复或者用户对答复不满意的，用户可以拨打 12305 邮政业消费者申诉专用电话或者 12345 政务服务便民热线申诉，邮政管理部门应当及时依法处理，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。

## 第四章 快递安全

第二十四条 快递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。

第二十五条 快递企业应当落实个人信息安全主体责任，建立用户个人信息安全保障制度，合理确定从业人员对用户个人信息操作处理权限，签订保密协议，并确保从业人员离职时清除所掌握的用户个人信息。

快递企业及其从业人员不得利用职务之便，出售、泄露或者非法使用在服务过程中获得的用户个人信息。

第二十六条 快递企业在为用户提供快递服务前，应当向用户明确告知收集用户个人信息的目的、种类和依据，以及对用户个人信息的处理方式、保存期限等事项。

快递企业在处理用户个人信息时，应当对快递运单中个人敏感信息采取去标识化等保护措施，定期对快递运单实物进行集中销毁，并在停止经营时主动删除用户个人信息。



第二十七条 快递企业应当按照国家网络安全等级保护和数据分类分级保护制度的要求，制定内部安全管理制度和操作规程，确定网络安全负责人，采取防范危害网络数据安全行为的技术措施，加强风险监测。发现网络数据安全缺陷、漏洞等风险时，应当立即采取补救措施；发生用户信息泄露等网络数据安全事件时，应当立即采取处置措施，按照规定的时限告知用户并向邮政管理、互联网信息管理部门以及公安机关报告。

第二十八条 快递企业应当建立健全快递服务车辆安全管理制度，建立快递服务车辆管理档案。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。

快递企业应当加强快递服务车辆驾驶员管理，采取措施监督驾驶员安全行驶，对有道路交通安全违法行为的驾驶员予以教育、督促整改，并纳入员工考核。

快递企业委托第三方运输企业提供运输服务的，应当签订书面协议明确第三方运输企业保障快件在途安全的相关措施和责任。第三方运输企业应当遵守保障快件安全的相关规定。

第二十九条 快递专用电动三轮车驾驶员应当依法取得驾驶资格证，遵守道路交通安全法律法规，按照操作规范安全、文明驾驶车辆。

快递专用电动三轮车驾驶员在行驶时应当佩戴安全头盔，不得搭载他人，不得在厢体外部装载货物。禁止驾驶未经统一编号

和标识或者拼装、加装、改装的快递专用电动三轮车上道路行驶。

第三十条 快递企业应当依法制定突发事件应急预案，有条件的企业建立应急救援队伍，及时预防和处置突发事件。

发生重大突发传染病、动植物疫情时，快递企业应当按照相关部门的防控要求，依法采取安全保障措施，对涉疫快件实施分类管理，加强快件消毒和从业人员个人卫生防护。

## 第五章 数字快递和绿色发展

第三十一条 市、区人民政府应当支持快递企业科技创新，研发具有自主知识产权的基础性、关键性技术，在快件收寄、分拣、运输、投递等环节应用数字化技术，推广使用智能安检设备、自动化分拣设备、机械化装卸设备和快递电子运单。

第三十二条 市、区人民政府应当支持快递企业进驻电子商务园区，配套建设集约化快件集散中心，与电子商务经营者加强系统互联和业务联动，推动作业流程、数据交换有效衔接。

邮政管理部门应当支持和引导快递企业共享快递末端服务设施和配送服务网络。邮政企业在确保邮政普遍服务达标的前提下，可以与其他快递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 快递企业应当使用可循环、易回收、可降解的包装材料，按照相关规定停止使用不可降解塑料袋等一次性塑料

制品，并向邮政管理部门报告塑料袋等一次性塑料制品的使用、回收情况。

电子商务企业、商品生产企业与快递企业应当加强上下游协同，使用满足快递配送需求的商品包装，减少商品的二次包装，推进商品与快递包装一体化。

第三十四条 鼓励快递企业在社区、校园等场所的快递末端网点配备标志清晰的快递包装物回收容器，开展快递包装物集中回收，建立绿色快递激励机制，采取有效措施引导用户重复利用包装物。

鼓励快递企业使用新能源汽车，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。

第三十五条 邮政管理、生态环境、科技等部门应当制定和完善相关政策，推动快递企业与科研机构、高等院校加强合作，研发、生产和推广绿色快递相关材料和产品，增加绿色产品有效供给。

## 第六章 从业人员权益保障

第三十六条 建立劳动关系的，快递企业应当依法与从业人员订立书面劳动合同，不得以签订承包合同、承揽合同等形式规避用人单位依法应当履行的义务。

第三十七条 建立劳动关系的，快递企业应当依法为从业人员参加社会保险，不得以企业已购买意外保险、雇主责任险等其他商业保险为由拒绝履行参加社会保险的义务。

快递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、市的相关规定参加工伤保险。

第三十八条 快递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，在不少于正常派件所需劳动时间的前提下，科学确定派件数量和时间。

快递企业在制定、修改或者决定有关劳动报酬等直接涉及从业人员切身利益的规章制度或者重大事项时，应当经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定；发现可能引发社会安全事件问题的，应当及时处理，防止矛盾激化和事态扩大，并按照规定向邮政管理部门报告。

快递企业被用户投诉、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。从业人员无故意或者重大过失的，快递企业不得以罚款或者其他克扣工资的形式要求从业人员承担赔偿责任。

第三十九条 快递企业应当建立休息休假制度，保障从业人员休息休假的权利。

快递企业应当依法建立针对高温、雷雨大风等恶劣天气的快件延迟收派等作业制度，及时发放高温津贴，强化劳动保护，保护从业人员身体健康和生命安全。

第四十条 快递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。

第四十一条 快递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。

第四十二条 人力资源社会保障部门应当加大劳动保障监察力度，督促快递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 法律责任

第四十三条 快递企业违反本条例第十九条第一款规定，未向用户公布或者出示收费项目、收费标准、服务时限的，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，并可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；构成价格违法行为的，由市场监督管理部门依照《中华人民共和国价格法》予以处罚。

第四十四条 快递企业违反本条例第二十一条第三款、第四

款规定，向收件人收取合同约定以外的投递费用，在完成投递前录入或者上传虚假的投递信息的，由邮政管理部门责令改正，予以通报批评，并可处五千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。

第四十五条 快递企业违反本条例第二十二第一款规定，对分公司、加盟企业和末端网点在业务流程、服务质量、安全保障等方面未实行统一管理，或者未向用户提供统一的快件跟踪查询和投诉处理服务的，由邮政管理部门责令改正，处一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，处五万元以上十万元以下罚款，并可以责令停业整顿。

快递企业违反本条例第二十二第二款规定，未按照规定及时报送统计资料，或者统计资料不真实、不准确、不完整的，由邮政管理部门责令改正。

第四十六条 快递企业违反本条例第二十四条规定，未依法建立并执行收寄验视、实名收寄、安全检查制度的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国反恐怖主义法》予以处罚。

第四十七条 快递企业及其从业人员违反本条例第二十五条第二款、第二十六条规定，出售、泄露或者非法使用在服务过程中获得的用户个人信息的，在为用户提供快递服务前未尽告知义务的，或者在处理用户个人信息时未采取相关保护措施，由履行个人信息保护职责的部门依照《中华人民共和国个人信息保

护法》予以处罚。

快递企业违反本条例第二十七条规定，发现网络数据安全缺陷、漏洞等风险未立即采取补救措施的，发生用户信息泄露等网络数据安全事件未立即采取处置措施的，或者未按照规定的时限告知用户并向邮政管理、互联网信息管理部门以及公安机关报告的，由相关部门依照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》予以处罚。

第四十八条 快递专用电动三轮车驾驶员违反本条例第二十九条第二款规定，在行驶时未佩戴安全头盔、搭载他人或者驾驶未经统一编号和标识的快递专用电动三轮车上道路行驶的，由公安机关交通管理部门责令改正，处警告或者二百元罚款；在箱体外部装载货物的，由公安机关交通管理部门责令改正，处警告或者一百五十元罚款。

第四十九条 快递企业违反本条例第三十三条第一款规定，未按照相关规定停止使用不可降解塑料袋等一次性塑料制品，或者未向邮政管理部门报告塑料袋等一次性塑料制品的使用、回收情况的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》予以处罚。

第五十条 邮政管理部门和其他相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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

第五十一条 本条例自 2023 年 7 月 1 日起施行。