

福建省促进快递行业发展办法

(2015年1月20日福建省人民政府第151号令公布 根据
2017年5月4日福建省人民政府令第189号修订)

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范快递行业健康发展,加强对快递市场的监督管理,维护快递渠道安全畅通,保护企业和用户合法权益,适应经济社会发展和人民生活需要,依据《中华人民共和国邮政法》及有关法律法规,结合本省实际,制定本办法。

第二条 在本省行政区域内经营快递业务、使用快递服务以及相关监督管理等活动,应当遵守本办法。

第三条 县级以上人民政府及其有关部门应当采取措施,支持快递行业发展。

第四条 邮政管理部门负责对本辖区快递市场实施监督管理,建立完善快递市场监管体系,促进快递企业规范化运作。

邮政管理部门可以在法定权限内依法委托县级以上人民政

府指定的部门或者依法成立的管理公共事务的事业组织在其辖区实施快递市场监督管理，开展行政执法等。

发展改革、财政、公安、国家安全、交通运输、经信、建设、商务、规划、工商、税务、海关、检验检疫、价格等部门按照各自职责，建立健全安全保障机制，共同做好快递市场的相关管理工作。

第五条 快递企业应当加强服务质量管理，完善安全保障措施，按照国家规定的相关标准，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

采取加盟制经营的品牌快递企业应当加强对其加盟企业的安全生产管理，加盟企业发生生产安全事故给他人造成损害的，品牌快递企业依法承担连带赔偿责任。

第六条 快递行业协会应当制定行业规范，加强行业自律，维护会员的合法权益，提高快递企业的经营管理水平和从业人员的业务素质。

第二章 支持措施

第七条 县级以上人民政府应当将快递行业发展纳入国民

经济和社会发展规划，将快递服务基础设施建设纳入本级城乡规划和土地利用总体规划，保障快递服务与当地经济社会协调发展。

城市新建住宅小区和旧城改造应当将快递服务网点纳入社区服务基础设施，同步规划、同步建设，并应当规划安排快递服务所需的停车和装卸用地。

支持快递企业利用工业企业旧厂房、仓库和存量土地资源建设快件处理中心，项目建设用地享受工业用地政策。

第八条 各级人民政府应当将快递服务纳入农村基本公共服务，支持快递企业在农村设置快递服务网点或者利用村邮站、农村超市、农家店等开展农业生产资料、生活消费品和农副产品等寄递服务。

第九条 县级以上人民政府应当制定扶持和鼓励措施，支持快递行业与电子商务、制造业等关联产业构建合作发展平台，促进快递行业与电子商务、制造业等关联产业有机融合和联动发展。

第十条 鼓励快递企业整合资源，与民航、铁路、公路等运输行业联动发展。机场、车站、口岸等单位应当支持快递企业建设快件集中处理场所，提供快速配载、装卸、交接等服务。安检机构应当对快件实行分类管理、优先查验，提高检验效率，确保快件传递畅通。

第十一条 人力资源和社会保障行政部门应当将快递业务员职业技能培训纳入管理，对通过社会化考试取得职业资格证书的个人，按照相关规定给予补贴。

第十二条 公安机关交通管理部门对经邮政管理部门核准的从事快递业务的车辆，在其收寄、投递快件时，依法提供城区通行和临时停车的便利。从事快递运输业务的车辆应当由邮政管理部门核准喷涂统一快递专用标志，专用标志式样由省邮政管理部门制定。

支持快递企业依法使用非机动车收投快件。鼓励快递企业购置新能源汽车作为城市快件运输和收投服务工具，并按照国家规定给予补贴优惠。

第十三条 机关、企事业单位、住宅小区管理单位、高等院校等应当为快递企业收寄和投递快件提供通行、临时停车、代收、保管等便利服务。

鼓励通过设立快件集中代收代投服务点、设置自助服务终端等形式，为快件收寄和投递提供便利和安全保障。

第十四条 鼓励快递企业的总部、区域总部、分拨中心或者呼叫中心等落户本省，按照规定享受本省总部经济的相关政策。

第三章 快递服务

第十五条 快递企业提供快递服务应当符合以下要求：

（一）在收寄快件时，应当要求寄件人如实完整填写快递运单，应当明确提示寄件人选择保价业务或者保险业务，并告知其权利义务；

（二）不得野蛮分拣，严禁抛扔、踩踏或者以其他危险方法处理快件；

（三）根据业务处理流程，及时准确将快件流转信息上传网络，并向用户提供电话或者网络等查询渠道，方便用户跟踪查询快件流转情况；

（四）快递企业收派员收寄和投递快件时应当统一穿着具有本企业标识的服装，并佩戴工号牌或胸卡。

第十六条 快递企业应当采取按址投递、用户领取或者与用户协商的其他方式投递快件。快递企业应当对快件提供至少 2 次免费投递。

收件人本人无法签收的，经征得收件人同意，可以由收件人指定的其他人代收。

第十七条 快递企业可以委托连锁商业机构等第三方代办

快件收投服务。委托人应当与被委托人签订委托合同，明确约定双方权利义务、快件收投服务规范和快件损失的赔偿责任等；第三方代办快件收寄的，应当建立并执行实名收寄和收寄验视制度。

第十八条 快递企业投递快件，应当告知收件人或者代收人当面验收。快件外包装完好的，由收件人或者代收人签字确认。投递的快件注明为易碎品或者外包装出现明显破损的，收派员应当告知收件人或者代收人先验收内件再签收。

对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件，快递企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务，并提供符合约定的验收服务，验收无异议后，由收件人或者代收人签字确认。

验收过程中，发现快件损毁或者内件短少等异常情况的，收派员应当在快递运单上注明情况，并由收派员和收件人或者代收人共同签字。

第十九条 快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少的，快递企业应当按照与用户的约定，依法予以赔偿。

第二十条 快递企业应当建立快递运单实物及电子数据档案管理制度，采取技术措施确保用户信息安全，防止用户信息泄露、丢失。快递运单及其电子数据档案保存应当符合快递服务国

家标准规定的保管期限，保管期满后，应当按照规定集中销毁。

第二十一条 用户对快递服务质量存在异议的，可以向快递企业投诉。快递企业应当自接到投诉之日起 15 日内作出处理。因快递企业逾期未处理或者对处理结果不满意的，用户可以依法向邮政管理部门申诉。

邮政管理部门应当依法及时处理用户的申诉，并自接到申诉之日起 30 日内作出答复。快递企业应当积极配合邮政管理部门处理用户的申诉。

第四章 快递安全

第二十二条 邮政管理部门应当建立并完善邮件快件实名收寄信息系统，公安、国家安全和财政等部门应当对实名收寄信息系统的运行和维护等给予支持。邮政管理、公安、国家安全等部门应当按照国家有关规定逐步实现寄递安全监管信息互联互通，数据共享。

第二十三条 寄件人交寄快件，应当如实、完整填写快递运单，按规定出示有效身份证件，遵守关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。

快递企业应当建立并执行实名收寄和收寄验视制度，收寄快件时应当依照规定对寄件人身份进行查验，当场开封验视交寄物品，使用实名收寄信息系统对寄件人身份和交寄物品进行信息登记。对寄件人不按照本条第一款规定交寄快件的，快递企业不予收寄。发现存在重大安全隐患及可能涉及危害国家安全等违法犯罪情形的，应当及时向有关部门报告。

第二十四条 快递企业应当对收寄、分拣、运输、投递环节实行安全监控和信息化管理，实现对快件的全程跟踪和实时查询，防止快件在寄递过程中丢失、损毁或者内件短少。监控设备应当全天 24 小时运转，监控资料保存不少于 30 天，并按照邮政管理部门的规定报送。

第二十五条 快递企业应当建立安全检查制度，落实安全检查责任和措施，建立隐患排查、登记、报告、整改管理制度，加强安全防范和隐患排查治理。

快递企业应当配备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全面安全检查。

第二十六条 快递企业在许可的经营区域范围内，设置用于快件临时配载、装卸、理货、保管等内部配套作业的小型临时中转场所，且不对外开展现场收件或者为社会提供服务的，应当在

设置之日起 20 日内，报所在地邮政管理部门备案，邮政管理部门应当在备案之日起 5 日内抄告同级工商行政管理部门。

第二十七条 快递企业及其从业人员不得实施下列损害用户合法权益的行为：

- （一）毁弃、倒卖、盗窃、私自开拆或者违法扣留用户快件；
- （二）非法出售、泄露或者向他人非法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息；
- （三）法律、法规禁止的其他行为。

第二十八条 有下列情形之一的，公安机关、国家安全机关接到报案后，应当及时受理并依法处理：

- （一）违反规定寄递国家禁止寄递或者限制寄递物品，危害国家安全或者公共安全的；
- （二）以围堵、拦截、聚众闹事等形式，扰乱快递服务场所正常秩序的；
- （三）倒卖、盗窃、私自开拆或者违法扣留用户快件的；
- （四）非法出售用户快递服务信息的；
- （五）其他影响快递服务安全和用户权益的违法犯罪行为。

第二十九条 邮政管理部门应当与有关部门配合，妥善处置快递行业突发事件，查明事件原因和责任，提出整改措施，并依

法对有关企业或者个人作出处理。

第五章 闽台快递合作

第三十条 县级以上人民政府及其有关部门应当采取措施，鼓励发展闽台快递服务合作，支持快递企业服务闽台电子商务、金融、保险、旅游等经贸和文化交往。

第三十一条 支持闽台快递合作基础设施建设，完善两岸快件交换、包裹处理等功能，支持通过闽台通道发展跨境快递业务。

支持开辟闽台快件通关绿色通道，完善闽台快件通关环境，创新快件通关监管模式，简化报检程序，实现闽台口岸关检互认。

第三十二条 支持在本省台商投资区、台湾农民创业园等对台合作区域拓展快递服务业务。

第三十三条 鼓励有条件的快递企业开展对台直航包机，扩大两岸快件运输直航范围，支持扩大对台海运快件业务范围，增强闽台快递服务时效性。

第三十四条 鼓励闽台快递企业相互合作，支持闽台之间相互设立快递企业或者快递企业分支机构。

支持闽台快递企业、快递行业协会建立定期联络协调机制，

推动同业人员定期对话、互访交流和业务合作。

第六章 法律责任

第三十五条 违反本办法第二十条规定，快递企业未按照要求保管和销毁快递运单的实物和电子数据档案的，由邮政管理部门责令改正，处 1000 元以上 5000 元以下罚款；情节严重的，处 5000 元以上 2 万元以下罚款。

第三十六条 违反本办法第二十一条规定，快递企业未按照规定处理用户投诉的，由邮政管理部门责令改正，可处 1000 元以上 5000 元以下罚款；情节严重的，处 5000 元以上 2 万元以下罚款。

第三十七条 违反本办法第二十三条第一款规定，寄件人不遵守关于实名收寄和禁止寄递或者限制寄递物品规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚；构成危害国家安全行为的，由国家安全机关依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

违反本办法第二十三条第二款规定，快递企业未使用实名收寄信息系统对寄件人身份和交寄物品进行信息登记的，由邮政管

理部门责令改正，处 1 万元以上 3 万元以下罚款，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处 1000 元以上 5000 元以下罚款。

第三十八条 违反本办法第二十四条规定，快递企业未按照规定实行安全监控的，由邮政管理部门责令限期改正，可处 3000 元以上 1 万元以下罚款；逾期未改正的，处 1 万元以上 3 万元以下罚款。

第三十九条 违反本办法第二十五条第二款规定，快递企业未按照规定配备安全检查设备或者未安排具备专门技能的人员对快件进行全面安全检查的，由邮政管理部门责令限期改正，可处 3000 元以上 1 万元以下罚款；逾期未改正的，处 1 万元以上 3 万元以下罚款。

第四十条 快递企业及其从业人员违反本办法及相关法律、法规、规章规定，受到邮政管理部门或者有关行政管理部门依法处罚的，邮政管理部门应当依法公开其违法信息，并纳入相关信用信息系统，供单位和个人查询。

第四十一条 邮政管理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。

第七章 附 则

第四十二条 本办法自 2015 年 5 月 1 日起施行。