|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **특송시장 관리방법**  교통운수부 령 2013년 제1호  《특송시장 관리방법》은 2012년 12월 31일 제10회 부무회의를 거쳐 통과되었으며, 이에 2013년 3월 1일부터 시행됨을 공표한다.  부장 양촨탕(杨传堂)  2013년1월11일  **제 1장 총칙**  **제1조** 택배시장관리를 강화하고, 국가안전 및 공공안전을 수호하여, 사용자의 합법적인 권익을 보호하고, 택배서비스의 건강한 발전을 촉진시키기 위하여, 《중화인민공화국 우정법》 및 관련 법률, 행정법규에 의거하여 본 방법을 제정한다.  **제2조** 택배업무경영활동에 종사하는 경우 본 방법을 준수해야 한다.  **제3조** 본 방법에서의 택배라 함은 약속한 기한 내에 신속히 완성하는 우송활동을 가리킨다. 우송활동은 우편물, 소포, 인쇄물 등 물품을 포장상의 이름/주소에 따라 특정개인 또는 단위에 전달하는 활동을 의미하며, 수취/우송, 분류, 운송, 배달 등 단계를 포함한다.  **제4조** 택배 활동에 종사하는 기업은 법에 따라 경영하고 신의성실을 지키고 공정한 경쟁을 함으로써 고객에게 신속, 정확, 안전, 편리한 택배서비스를 제공해야 한다.  **제5조** 국민의 통신자유와 통신비밀은 법률의 보호를 받는다. 국가의 안전이나 형사범죄인에 대한 추적 조사의 필요로 인해 공안기관, 국가안전기관 또는 검찰기관이 법정 규정절차에 따라 통신에 대한 검사를 실시할 수 있는 것 이외에 누구든지 그 어떠한 이유로도 타인의 통신자유와 통신비밀을 침범할 수 없다.  **제6조** 국가우정관리부서는 전국 택배시장의 감독관리를 관장한다.  각 성, 자치구, 직할시 우정관리부서는 본 행정구역 내의 택배시장에 대한 감독관리를 책임진다.  국무원 규정에 따라 설립한 성급 이하 우정관리기구는 본 관할구의 택배시장에 대한 감독관리를 책임진다.  **제7조** 국무원 우정관리부서 및 성, 자치구, 직할시 우정관리기구와 성급 이하 우정관리기구(이하 ‘우정관리부문’으로 통칭)는 택배시장에 대한 감독 관리를 실시하고, 반드시 공개, 공평, 공정 및 경쟁을 장려해야 하고, 공개, 공평, 공정의 원칙을 준수하고 경쟁을 독려하여 발전원칙을 촉진시키고 택배 서비스를 규범화하여 경제사회의 발전 수요를 만족시켜야 한다.  우정관리부문은 반드시 택배시장안전감독관리를 강화하고 우송안전 및 정보안전을 수호하여야 한다.  **제8조** 택배업종협회는 법률, 행정법규 및 그 정관규정에 따라, 택배업종규범을 제정하고, 업종자율을 강화해야 하며, 기업에 정보, 훈련 등 방면의 서비스를 제공하여 택배산업의 건강한 발전을 촉진시켜야 한다.  **제2장 경영주체**  **제9조** 국가는 택배업무에 대하여 경영허가제도를 실시해야 한다. 택배업무를 영위하는 경우, 《중화인민공화국 우정법》규정에 근거하여, 우정관리부문에 신청하여 택배업무경영허가를 취득해야 한다. 허가를 거치지 않은 단위 및 개인은 택배업무를 영위할 수 없다.  **제10조** 우정관리부문은 기업의 서비스능력에 따라 경영허가의 업무범위 및 지역범위를 심사하고, 규정 조건에 부합할 경우 택배업무 경영허가증을 발급하고, 경영허가의 업무범위 및 지역 범위를 기재해야 한다.  택배업무를 경영하는 기업은 경영허가범위 내에서 법에 따라 택배업무경영활동을 영위해야 하며, 경영허가업무범위 및 지역범위를 벗어나서는 안 된다.  **제11조** 어떠한 단위 및 개인도 택배업무경영허가증을 위조, 수정, 도용, 차용하거나 투기판매 및 불법 양도해서는 안 된다. 택배업무 경영허가를 취득한 기업은 택배업무경영허가를 취득하지 않은 기업에 택배업무를 위탁하여 경영해서는 안되며, 어떠한 방식으로도 경영허가 범위를 벗어나 위탁 경영해서는 안 된다.  **제12조** 택배업무 경영허가를 취득한 기업이 분공사, 영업부 등 비법인분지기구를 설립할 경우, 기업법인 택배업무 경영허가증(부본) 및 첨부한 분지기구 명부에 따라, 분지기구 소재지 공상행정관리부문에 등록해야 한다. 기업분지기구는 영업집조 취득일로부터 20일 내에 소재지 우정관리부문에서 비안(备案)수속을 밟아야 한다.  택배업무경영허가증(부본)에 기재한 지분관계, 등록자본, 업무범위, 지역범위가 변경되거나 분지기구의 증설 또는 철회한 경우, 우정관리부문에서 변경수속을 밟아야 하며, 변경 후의 택배업무경영허가증은 공상변경등기를 진행해야 한다.  **제13조** 택배기업이 합병, 분할을 진행한 경우, 합병, 분할계약 체결일로부터 20일 내에, 택배업무경영허가증을 발급한 우정관리부문에 비안수속을 밟아야 한다.  비안은 아래의 자료를 제출해야 한다.  (1) 택배업무 경영허가증  (2) 합병, 분할계약  (3) 직전년도 택배업무 경영허가연도보고서  합병, 분할 후 신(新) 설립한 기업법인이 택배업무를 경영할 경우, 법에 근거하여 택배업무 경영허가를 취득해야 한다. 합병, 분할이 외상투자기업과 관련된 경우, 국가 유관 외상투자 택배업무의 관련 규정을 준수해야 한다.  **제14조** 가맹방식으로 택배업무를 영위하는 경우, 피가맹인과 가맹인은 모두 택배업무경영허가를 취득해야 하며, 가맹은 피가맹인의 경영허가범위를 벗어나서는 안 된다. 피가맹인과 가맹인은 서면계약 체결을 통해 쌍방의 권리의무를 약정하고, 사용자의 합법적인 권익에 손해를 입힐 경우, 배상책임을 명확히 해야 한다. 가맹경영에 참여한 기업은 공동의 서비스약정을 준수하고, 통일된 상표, 상호, 택배서비스운송장 및 수수료 기준을 통해추적조회 및 사용자 고발처리서비스를 제공해야 한다.  **제15조** 택배업무를 경영하는 기업은 국무원 우정관리부문의 규정에 따라, 택배업무 경영허가증을 발급한 우정관리부문에 연도보고서를 제출해야 한다.  **제3장 택배서비스**  **제16조** 택배업무를 경영하는 기업은 반드시 택배서비스 기준에 따라, 택배업무경영활동을 규범화시키고, 서비스품질을 보장하여 사용자의 합법적 권익을 수호해야 하며, 아래에 열거한 요구에 부합되어야 한다.  (1) 택배운송장을 기입하기 전, 기업은 발송인이 택배운송의 서비스계약조항을 읽어 보도록 상기시켜야 하며, 발송인이 귀중물품에 대해 우편물 송달 과정에서 문제가 생길 경우 원액 배상 및 보험서비스를 구매하도록 건의해야 한다.  (2) 기업은 분류작업을 진행 시, 특송화물(우편물)의 종류, 기한에 따라 분류하여 처리하고, 구역을 구분하여 규범화 작업을 실시하고 즉시 처리정보를 입력하여 인터넷상에 올려야 한다. 비체계적으로 분류해서는 안되며, 버리거나 짓밟거나 또는 기타 방식으로 특송화물(우편물)을 훼손해서는 안 된다.  (3) 기업은 승낙한 기한 내에 특송화물(우편물)을 배달해야 한다.  (4) 기업은 특송화물(우편물)을 약정한 수취주소 및 수취인 또는 수취인이 지정한 대리수취인에게 배달해야 한다.  **제17조** 택배업무를 경영하는 기업이 특송화물(우편물)을 배달하는 경우,수취인이 직접 검수하도록 고지해야 한다. 특송화물(우편물)의 겉포장이 완전한 경우, 수취인이 서명하여 확인해야 한다. 배달한 특송화물(우편물)에 쉽게 깨지는 물건이라고 표시했거나 겉포장이 확연하게 훼손된 경우, 기업은 수취인이 내용물을 검수하여 재 수령하도록 고지해야 한다. 기업과 발송이 별도로 약정한 경우는 제외한다.  온라인구매, 대금 대리수취 및 사용자와 특수약정이 있는 특송화물(우편)에 대하여, 기업은 발송인과의 계약에서 우송검수의 권리의무를 명확히 하여야 하며, 약정에 부합하는 검수 서비스를 제공하고, 검수에 문제가 없는 경우, 수취인이 서명하여 확인해야 한다.  **제18조** 택배업무를 경영하는 기업은 영업장소에 공시하거나 또는 기타 방식으로 그 서비스 종류, 서비스기한, 서비스가격, 손해배상, 불만처리 등 서비스 승낙사항을 게시해야 한다. 서비스 승낙사항이 변경될 경우, 기업은 즉시 서비스 공시목록을 발표해야 한다.  **제19조** 택배업무를 경영하는 기업은 공평원칙을 준수하여야 하며, 서면계약으로 기업과 사용자 쌍방의 권리 및 의무를 확정해야 한다. 기업책임이 면제 또는 제한되는 특송화물(우편물)의 손해배상과 연관된 조항은 택배운송증상에 눈에 뜨이는 방식으로 열거하고 특별히 설명해야 한다.  **제20조** 택배서비스과정에서, 특송화물(우편물)의 시간이 지체 되거나, 분실,훼손 및 내용물이 부합하지 않을 경우, 택배업무를 경영하는 기업은 사용자와의 약정에 근거하여 법에 따라 배상해야 한다.  기업과 사용자 간에 배상사항에 대하여 약정을 진행하지 않은 경우, 보험을 구매한 특송화물(우편물)은 반드시 보험금액에 따라 배상해야 한다. 보험을 구매하지 않은 특송화물(우편물)은《중화인민공화국 우정법》, 《중화인민공화국 계약법》 등 관련 법률 규정에 따라 배상해야 한다.  **제21조** 택배업무를 경영하는 기업은 사용자와의 커뮤니케이션 경로 및 제도를 구축해야 하며, 업무자문, 조회 등 서비스를 사용자에게 제공하고 사용자의 고발을 즉시 처리해야 한다.  택배업무를 경영하는 기업은 우정관리부문이 전달한 사용자 고발은 즉시 적절하게 처리해야 하며, 국무원 우정관리부문의 규정에 따라 회답해야 한다.  **제22조** 택배업무를 경영하는 기업은 국가 관련 규정에 근거하여 돌발사건의 긴급메커니즘을 구축해야 한다. 중대서비스가 차단되거나, 택배업무경영활동이 일시적으로 정지될 경우, 택배업무를 경영하는 기업은 유관 규정에 따라 24시간 내에 우정관리부문 및 기타 관련 부문에 보고하고, 사회에 공고해야 하며, 가맹방식으로 택배업무경영을 전개하는 경우, 피가맹인, 가맹인은 각각 소재지 우정관리부문에 보고해야 한다.  택배업무를 경영하는 기업은 사고처리과정 중, 사고와 관련 있는 자료는 기록 및 보존해야 한다. 관련 자료 및 서면기록은 최소 1년은 보존해야 한다.  **제23조** 택배업무를경영하는 기업은 택배업무 피크타임에 적절하게 대응하며, 업무량 모니터링을 실시하고, 서비스 네트워크 총괄 계획을 강화하며, 즉시 사회에 서비스 제시를 발표하고 사용자의 고발을 처리해야 한다.  **제24조** 택배업무를 경영하는 기업은 배달할 수 없는 특송화물(우편물)은 발송인에게 반환한다.  기업은 배달할 수 없고 발송인에게 반환할 수 없는 특송화물(우편물)은 등기하여, 국무원 우정관리부문의 규정 및 택배서비스표준에 따라 처리하고, 그 중 배달할 수 없고 또 반환할 수 없는 입경국제특송화물(우편물)은 관련 규정에 따라 상응하는 부문에 교부하여 처리해야 한다.  **제25조** 택배업무를 경영하는 기업이 사용자에게 대금대리수취서비스를 제공하는 경우, 관련 안전 관리제도를 구축하고, 발송인과의 계약 체결 과정에서 대금대리수취 서비스의 권리의무에 대한 약정을 진행해야 한다.  대금대리수취서비스를 제공하고, 금융관리규정과 관련된 경우, 상응하는 부문의 감독 관리를 받아야 한다.  **제26조** 택배업무를 경영하는 기업은 택배업무원 직업기능에 대한 규정에 따라, 택배취업인원 직업기능훈련을 강화해야 하고, 조건에 부합되는 택배취업인원을 조직하여 직업기능 검증에 참가해야 한다.  **제27조** 택배업무를 경영하는 기업은 아래와 같은 행동을 해서는 안 된다.  (1) 국가 규정을 위반하고, 배달금지 물품을 받거나 부치거나, 또는 규정에 따르지 않고 배달을 제한하는 물품을 받거나 부친 경우  (2) 시장가격을 상호 결탁하여 조작하거나, 택배업무를 경영하는 기타 기업 또는 사용자의 합법적 권익에 손해를 주는 경우  (3) 기타 명칭, 상표표식 및 기업표식을 도용하여, 시장경영질서를 교란시킨 경우  (4) 사용자 특송화물(우편물)을 위법으로 압류한 경우  (5) 택배서비스를 영위하는 과정에서 알게 된 사용자 정보를 위법으로 제공한 경우  (6) 법률, 법규가 금지하는 기타 행위  **제28조** 택배직원은 아래와 같은 행동을 해서는 안 된다.  (1) 특송화물(우편물) 압류, 불법투기판매 및 절도  (2) 택배서비스를 영위하는 과정에서 알게 된 사용자 정보를 위법으로 제공  (3) 법률, 법규가 금지하는 기타 행위  **제4장 택배안전**  **제29조** 어떠한 조직 및 개인도택배서비스네트워크를 이용하여 국가안전, 사회공공이익 또는 기타 합법적 권익에 손해를 주는 활동을 영위해서는 안 된다. 배달이 금지된 물품은 아래와 같다.  (1) 법률, 행정법규가 유통을 금지하는 물품  (2) 국가안전 및 사회정치안정에 위해를 주거나 음란한 출판물, 선전인쇄물, 인쇄물 등  (3) 무기, 탄약, 마취약물, 생화학제품, 전염성 물품 및 폭발성, 이연성, 부식성, 방사성, 독성 등 위험물품  (4) 공공위생에 지장을 주는 물품  (5) 유통되는 각종 화폐  (6) 법률, 행정법규 및 국가가 배송을 금지하는 기타 물품  **제30조** 택배업무를 경영하는 기업은 《중화인민공화국 우정법》, 《우정업종안전 감독관리방법》 등 관련 규정에 따라, 수령/발송검수제도를 건립하고 엄격히 집행해야 하며, 생산안전 및 응급관리를 강화해야 한다.  **제31조** 택배업무를 경영하는 기업은 안전성 확보가 어려운 물품은 관련 부문의 안전 증명을 발급받도록 사용자에게 요구해야 한다. 사용자가 안전 증명을 발급받을 수 없는 경우, 수령하거나 우송해서는 안 된다.  택배업무를 경영하는 기업이 안전증명이 발급된 물품을 수령 및 배송한 경우, 우송 물품의 명칭, 규격, 수량, 중량, 배송시간, 배송인 및 수령인의 이름 주소 등의 내용을 사실대로 기록해야 한다. 보존기한은 최소 1년 이상으로 기록한다.  **제32조** 택배업무를 경영하는 기업이 네트워크쇼핑, TV홈쇼핑 및 우편주문 등 경영자 택배서비스 위탁 제공을 접수한 경우, 반드시 우정관리부문의 규정을 준수하고, 위탁측과 안전보장협의를 체결하고, 택배업무경영허가증을 발표한 우정관리부문에 자료를 등록한다.  **제33조** 택배업무를 경영하는 기업이 특송화물(우편물) 처리장소를 설치하는 경우, 사전에 우정관리부문 및 관련 부문에 의견을 구하고, 국가 관련 규정에 따라 관련 업무 장소를 준비한다. 그 설계 및 건설은 국가 안전 기관 및 해관이 법에 따라 직무를 이행하는 요구사항과 부합되어야 한다.  **제5장 감독관리**  **제34조** 국가가 장려 및 지도하는 택배업무를 경영하는 기업은 첨단기술을 적용하고, 교통운송자원을 충분히 활용하여 규모화, 브랜드화, 네트워크화 경영을 촉진시킨다.  **제35조** 우정관리부문은 우정업종 안전감독관리와 연계하여 택배업무를 경영하는 기업이 안전책임제를 실시하도록 지도 및 감독해야 하며, 법에 따라 택배업무를 경영하는 기업에 대하여 안전감독검사를 실시한다. 관련 규정에 따라 업종안전에 지장을 주거나 업종안전에 지장을 줄 수 있는 가능성이 큰 택배업무를 경영하는 기업에 대하여 조사 및 처리해야 한다.  우정관리부문은 돌발사건에 대한 관리를 강화하고, 택배업무를 경영하는 기업을 감독하여 정기적으로 돌발사건에 대한 긴급연습을 전개할 수 있도록 지도해야 한다.  **제36조** 국무원 우정관리부문은 고객만족도, 기한준수율 및 사용자 고발율을 핵심으로 하는 택배서비스품질 평가체계를 구축하고, 평정기구가 택배업종서비스수준을 정기적으로 평가하도록 지도하며, 서비스품질등급을 평가하여 사회에 공고한다.  **제37조** 우정관리부문은 법에 따라 사용자가 택배업무를 경영하는 기업에 대하여 제출한 고발을 처리해야 하고, 고발접수일로부터 30일 내에 회답해야 한다.  단위 및 개인은 본 방법을 위반한 행위를 우정관리부문에 고발할 수 있는 권한이 있다. 우정관리부문은 고발을 접수한 후, 즉시 법에 따라 처리한다.  **제38조** 우정관리부문은 택배업무를 경영하는 기업 및 그 직원이 본 방법을 준수하도록 감독검사를 강화한다.  우정관리부문은 법에 따라 감독검사를 실시해야 하고, 아래 조치를 취할 수 있다.  (1) 관련 장소에 진입하여 검사를 진행한다.  (2) 관련 문건, 자료, 증빙을 조사열람하고, 복제한다.  (3) 관련 단위 및 인원을 인터뷰한다.  (4) 우정관리부문 책임자의 비준을 거쳐, 위법활동과 관련 되는 장소를 폐쇄하고, 위법활동에 사용된 운송도구 및 관련 물품을 압류하고, 우편물 이외의 배달을 금지하거나 배달을 제한하는 물품이 들어 있는 특송화물(우편물)은 개봉하여 검사를 진행한다.  **제39조** 우정관리부문 직원은 법정절차에 따라 엄격한 감독 검사를 진행해야 한다. 감독검사를 실시하는 경우, 법률집행증명서를 제출하고, 두 명 또는 두 명 이상의 직원이 공동으로 진행해야 한다. 피검사단위 및 그 관련 직원은 검사에 협조해야 하며, 거절 또는 방해해서는 안되며, 관련 상황에 대한 비밀을 보장해야 한다.  우정관리부문 직원은 감독검사 과정에서 알게 된 피검사단위의 기술기밀 및 업무비밀에 대해서 비밀을 보장해야 한다.  **제6장 법률적 책임**  **제40조** 택배업무를 경영하는 기업이 택배서비스표준을 위반하여, 사용자 이익에 손해를 입힌 경우, 우정관리부문은 시정명령을 내리고, 5천RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  **제41조** 본 방법 제10조 규정을 위반한 경우, 우정관리부문은 시정 명령을 내리고, 5000RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  **제42조** 본 방법 제11조 제2관 규정을 위반한 경우, 우정관리부문이 시정 명령을 내리고, 1만 RMB 이하의 벌금을 부과한다. 사건의 경위가 엄중한 경우, 1만 RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  **제43조** 본 방법 제14조 규정을 위반한 경우, 우정관리부문이 시정명령을 내리고, 5000RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  **제44조** 본 방법 제16조 제(2)항 규정을 위반한 경우, 우정관리부문은 1만 RMB 벌금을 부과하고, 사건의 경위가 엄중한 경우, 1만 RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  **제45조** 본 방법 제18조, 제21조, 제22조, 제31조 규정을 위반한 경우, 우정관리부문은 시정명령을 내리고, 3000RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  **제46조** 본 방법 제24조 제2관 규정을 위반하고, 국무원 우정관리부문 규정에 따라 배달할 수 없고 또한 발송인에게 반환할 수 없는 특송화물을 처리하지 않은 경우, 우정관리부문은 택배기업에 3000RMB 이상 1만 RMB 이하의 벌금을 부과하고, 사건의 경위가 엄중한 경우, 1만 RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  **제47조** 본 방법 제27조 제(1)항, 제(5)항 규정을 위반한 경우, 각각 《중화인민공화국 우정법》 제75조, 제76조의 규정에 따라 처벌해야 한다.  본 방법 제27조 제(4)항 규정을 위반한 경우, 우정관리부문이 시정명령을 내리고, 택배기업에 대해 1만 RMB 이상 3만 RMB 이하의 벌금을 부과한다.  본 방법 제27조 제(2)항, 제(3)항 규정을 위반한 경우, 국가 관련 부문이 법에 따라 처리한다.  **제48조** 본 방법 제28조 규정을 위반한 경우, 우정관리부문은 시정 명령을 내리고, 법에 따라 위법소득을 몰수해야 하며, 책임직원에 대하여 5000 RMB 이상 1만 RMB 이하의 벌금을 부과한다. 범죄에 속할 경우, 법에 따라 형사책임을 추궁한다.  **제49조** 우정관리부문 직원이 본 방법 제37조 제1관, 제39관 규정을 위반한 경우, 법에 따라 행정처분을 하고, 범죄에 해당할 경우, 법에 따라 형사책임을 추궁한다.  **제50조** 우정관리부문 및 그 직원이 법에 따라 감독검사직책을 이행하는 것을 방해한 경우, 《중화인민공화국 우정법》 제77조의 규정에 따라 처벌해야 한다.  **제51조** 국민, 법인 또는 기타 조직이 우정관리부문의 구체적인 행정행위가 그 합법적 권익을 침해했다고 인정한 경우, 법에 따라 직속상급 우정관리부문에 행정재심을 신청하거나 직접 인민법원에 소송을 제기할 수 있다.  택배업무를 경영하는 기업이 우정관리부문의 처벌결정을 기한이 넘도록 이행하지 않은 경우, 우정관리부문은 법에 따라 인민법원에 강제적으로 집행하도록 신청한다.  **제7장 부 칙**  **제52조** 본 방법은 2013년 3월 1일부터 시행해야 한다. 교통운송부가 2008년 7월 12일에 발표한 《택배시장관리방법》(교통운송부령 2008 제4호)은 동시에 폐지한다. |  | **快递市场管理办法**  交通运输部令2013年第1号  《快递市场管理办法》已于2012年12月31日经第10次部务会议通过，现予公布，自2013年3月1日起施行。  部长 杨传堂  2013年1月11日    **第一章 总 则**  **第一条** 为加强快递市场管理，维护国家安全和公共安全，保护用户合法权益，促进快递服务健康发展，依据《中华人民共和国邮政法》及有关法律、行政法规，制定本办法。  **第二条** 从事快递业务经营活动应当遵守本办法。  **第三条** 本办法所称快递，是指在承诺的时限内快速完成的寄递活动。寄递，是指将信件、包裹、印刷品等物品按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的活动，包括收寄、分拣、运输、投递等环节。  **第四条** 经营快递业务的企业应当依法经营，诚实守信，公平竞争，为用户提供迅速、准确、安全、方便的快递服务。  **第五条** 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要，由公安机关、国家安全机关或者检察机关依照法律规定的程序对通信进行检查外，任何组织或者个人不得以任何理由侵犯他人的通信自由和通信秘密。  **第六条** 国务院邮政管理部门负责对全国快递市场实施监督管理。  省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的快递市场实施监督管理。  按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责对本辖区的快递市场实施监督管理。  **第七条** 国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构以及省级以下邮政管理机构（以下统称邮政管理部门）对快递市场实施监督管理，应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则，规范快递服务，满足经济社会发展的需要。  邮政管理部门应当加强快递市场安全监督管理，维护寄递安全与信息安全。  **第八条** 快递行业协会应当依照法律、行政法规及其章程规定，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，促进快递行业的健康发展。    **第二章 经营主体**  **第九条** 国家对快递业务实行经营许可制度。经营快递业务，应当依照《中华人民共和国邮政法》的规定，向邮政管理部门提出申请，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。  **第十条** 邮政管理部门根据企业的服务能力审核经营许可的业务范围和地域范围，对符合规定条件的，发放快递业务经营许可证，并注明经营许可的业务范围和地域范围。  经营快递业务的企业应当在经营许可范围内依法从事快递业务经营活动，不得超越经营许可业务范围和地域范围。  **第十一条** 任何单位和个人不得伪造、涂改、冒用、租借、倒卖和非法转让快递业务经营许可证。  取得快递业务经营许可的企业不得以任何方式将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的企业经营，不得以任何方式超越经营许可范围委托经营。  **第十二条** 取得快递业务经营许可的企业设立分公司、营业部等非法人分支机构，凭企业法人快递业务经营许可证（副本）及所附分支机构名录，到分支机构所在地工商行政管理部门办理注册登记。企业分支机构取得营业执照之日起二十日内到所在地邮政管理部门办理备案手续。  快递业务经营许可证（副本）载明的股权关系、注册资本、业务范围、地域范围发生变更的，或者增设、撤销分支机构的，应当报邮政管理部门办理变更手续，并持变更后的快递业务经营许可证办理工商变更登记。  **第十三条** 快递企业进行合并、分立的，应当在合并、分立协议签订之日起二十日内，向颁发快递业务经营许可证的邮政管理部门备案。  备案应当提交以下材料：  （一）快递业务经营许可证；  （二）合并、分立协议；  （三）上一年度快递业务经营许可年度报告书。  合并、分立后新设立的企业法人经营快递业务的，应当依法取得快递业务经营许可。合并、分立涉及外商投资企业的，应当遵守国家有关外商投资快递业务的相关规定。  **第十四条** 以加盟方式经营快递业务的，被加盟人与加盟人均应当取得快递业务经营许可，加盟不得超越被加盟人的经营许可范围。被加盟人与加盟人应当签订书面协议约定双方的权利义务，明确用户合法权益发生损害后的赔偿责任。参与加盟经营的企业，应当遵守共同的服务约定，使用统一的商标、商号、快递服务运单和收费标准，统一提供跟踪查询和用户投诉处理服务。  **第十五条** 经营快递业务的企业应当按照国务院邮政管理部门的规定，向颁发快递业务经营许可证的邮政管理部门提交年度报告书。    **第三章 快递服务**  **第十六条** 经营快递业务的企业应当按照快递服务标准，规范快递业务经营活动，保障服务质量，维护用户合法权益，并应当符合下列要求：  （一）填写快递运单前，企业应当提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，并建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务；  （二）企业分拣作业时，应当按照快件（邮件）的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作，并及时录入处理信息，上传网络，不得野蛮分拣，严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件（邮件）损毁；  （三）企业应当在承诺的时限内完成快件（邮件）的投递；  （四）企业应当将快件（邮件）投递到约定的收件地址和收件人或者收件人指定的代收人。  **第十七条** 经营快递业务的企业投递快件（邮件），应当告知收件人当面验收。快件（邮件）外包装完好的，由收件人签字确认。投递的快件（邮件）注明为易碎品及外包装出现明显破损的，企业应当告知收件人先验收内件再签收。企业与寄件人另有约定的除外。  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（邮件），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，由收件人签字确认。  **第十八条** 经营快递业务的企业应当在营业场所公示或者以其他方式向社会公布其服务种类、服务时限、服务价格、损失赔偿、投诉处理等服务承诺事项。服务承诺事项发生变更的，企业应当及时发布服务提示公告。  **第十九条** 经营快递业务的企业应当遵循公平原则，以书面合同确定企业与用户双方的权利和义务。  对免除或者限制企业责任及涉及快件（邮件）损失赔偿的条款，应当在快递运单上以醒目的方式列出，并予以特别说明。  **第二十条** 在快递服务过程中，快件（邮件）发生延误、丢失、损毁和内件不符的，经营快递业务的企业应当按照与用户的约定，依法予以赔偿。  企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的，对于购买保价的快件（邮件），应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件（邮件），按照《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律规定赔偿。  **第二十一条** 经营快递业务的企业应当建立与用户沟通的渠道和制度，向用户提供业务咨询、查询等服务，并及时处理用户投诉。  经营快递业务的企业对邮政管理部门转办的用户申诉，应当及时妥善处理，并按照国务院邮政管理部门的规定给予答复。  **第二十二条** 经营快递业务的企业应当按照国家有关规定建立突发事件应急机制。发生重大服务阻断、暂停快递业务经营活动时，经营快递业务的企业应当按照有关规定在二十四小时内向邮政管理部门和其他有关部门报告，并向社会公告；以加盟方式开展快递业务经营的，被加盟人、加盟人应当分别向所在地邮政管理部门报告。  经营快递业务的企业在事故处理过程中，应当对所有与事故有关的资料进行记录和保存。相关资料和书面记录至少保存一年。  **第二十三条** 经营快递业务的企业应当妥善应对快递业务高峰期，做好业务量监测，加强服务网络统筹调度，及时向社会发布服务提示，认真处理用户投诉。  **第二十四条** 经营快递业务的企业对无法投递的快件（邮件），应当退回寄件人。  对无法投递又无法退回寄件人的快件（邮件），企业应当登记，并按照国务院邮政管理部门的规定和快递服务标准处理；其中无法投递又无法退回的进境国际快件（邮件），应当依照相关规定交由有关部门处理。  **第二十五条** 经营快递业务的企业在从事快递业务的同时，向用户提供代收货款服务的，应当建立有关安全管理制度，与寄件人的合同中应当对代收货款服务的权利义务进行约定。  提供代收货款服务，涉及金融管理规定的，应当接受相关部门的监督管理。  **第二十六条** 经营快递业务的企业应当按照国家关于快递业务员职业技能的规定，加强快递从业人员职业技能培训，组织符合条件的快递从业人员参加职业技能鉴定。  **第二十七条** 经营快递业务的企业不得实施下列行为：  （一）违反国家规定，收寄禁止寄递的物品，或者未按规定收寄限制寄递的物品；  （二）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用户的合法权益；  （三）冒用他人名称、商标标识和企业标识，扰乱市场经营秩序；  （四）违法扣留用户快件（邮件）；  （五）违法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息；  （六）法律、法规禁止的其他行为。  **第二十八条** 快递从业人员不得实施下列行为：  （一）扣留、倒卖、盗窃快件（邮件）；  （二）违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。    **第四章 快递安全**  **第二十九条** 任何组织和个人不得利用快递服务网络从事危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益的活动。下列物品禁止寄递：  （一）法律、行政法规禁止流通的物品；  （二）危害国家安全和社会政治稳定以及淫秽的出版物、宣传品、印刷品等；  （三）武器、弹药、麻醉药物、生化制品、传染性物品和爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性、毒性等危险物品；  （四）妨害公共卫生的物品；  （五）流通的各种货币；  （六）法律、行政法规和国家规定禁止寄递的其他物品。  **第三十条** 经营快递业务的企业应当遵守《中华人民共和国邮政法》、《邮政行业安全监督管理办法》等相关规定，建立并严格执行收寄验视制度，加强生产安全和应急管理。  **第三十一条** 经营快递业务的企业对不能确定安全性的可疑物品，应当要求用户出具相关部门的安全证明。用户不能出具安全证明的，不予收寄。  经营快递业务的企业收寄已出具安全证明的物品时，应当如实记录收寄物品的名称、规格、数量、重量、收寄时间、寄件人和收件人名址等内容。记录保存期限不少于一年。  **第三十二条** 经营快递业务的企业接受网络购物、电视购物和邮购等经营者委托提供快递服务的，应当遵守邮政管理部门的规定，与委托方签订安全保障协议，并向颁发快递业务经营许可证的邮政管理部门备案。  **第三十三条** 经营快递业务的企业设置快件（邮件）处理场所，应当事先征询邮政管理部门及有关部门意见，并按照国家有关规定预留相关工作场地，其设计和建设应当符合国家安全机关和海关依法履行职责的要求。    **第五章 监督管理**  **第三十四条** 国家鼓励和引导经营快递业务的企业采用先进技术，充分利用交通运输资源，促进规模化、品牌化、网络化经营。  **第三十五条** 邮政管理部门应当结合邮政行业安全监督管理的实际，指导和监督经营快递业务的企业落实安全责任制，依法对经营快递业务的企业实施安全监督检查，并依照相关规定对妨害或者可能妨害行业安全的经营快递业务的企业进行调查和处理。  邮政管理部门应当加强对突发事件的管理，督促经营快递业务的企业定期组织开展突发事件应急演练。  **第三十六条** 国务院邮政管理部门建立以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为核心的快递服务质量评价体系，指导评定机构定期测试评估快递行业服务水平，评定服务质量等级，并向社会公告。  **第三十七条** 邮政管理部门应当依法及时处理用户对经营快递业务的企业提出的申诉，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。  任何单位和个人有权向邮政管理部门举报违反本办法的行为。邮政管理部门接到举报后，应当依法及时处理。  **第三十八条** 邮政管理部门应当加强对经营快递业务的企业及其从业人员遵守本办法情况的监督检查。  邮政管理部门依法实施监督检查，可以采取下列措施：  （一）进入有关场所进行检查；  （二）查阅、复制有关文件、资料、凭证；  （三）约谈有关单位和人员；  （四）经邮政管理部门负责人批准，查封与违法活动有关的场所，扣押用于违法活动的运输工具以及相关物品，对信件以外的涉嫌夹带禁止寄递或者限制寄递物品的快件（邮件）开拆检查。  **第三十九条** 邮政管理部门工作人员应当严格按照法定程序进行监督检查。实施监督检查时，应当出示执法证件，并由两名或者两名以上工作人员共同进行。被检查单位及其有关人员应当予以配合，不得拒绝、阻碍，并对有关情况予以保密。  邮政管理部门工作人员对监督检查过程中知悉的被检查单位的技术秘密和业务秘密，应当保密。    **第六章 法律责任**  **第四十条** 经营快递业务的企业违反快递服务标准，严重损害用户利益，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。  **第四十一条** 违反本办法第十条规定的，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。  **第四十二条** 违反本办法第十一条第二款规定的，由邮政管理部门责令改正，处一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。  **第四十三条** 违反本办法第十四条规定的，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款。  **第四十四条** 违反本办法第十六条第（二）项规定的，由邮政管理部门处一万元罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。  **第四十五条** 违反本办法第十八条、第二十一条、第二十二条、第三十一条规定的，由邮政管理部门责令改正，处三千元以上三万元以下的罚款。  **第四十六条** 违反本办法第二十四条第二款规定，未按照国务院邮政管理部门规定处理无法投递又无法退回寄件人的快件的，由邮政管理部门对快递企业处三千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。  **第四十七条** 违反本办法第二十七条第（一）项、第（五）项规定的，分别依照《中华人民共和国邮政法》第七十五条、第七十六条的规定予以处罚。  违反本办法第二十七条第（四）项规定的，由邮政管理部门责令改正，对快递企业处一万元以上三万元以下的罚款。  违反本办法第二十七条第（二）项、第（三）项规定的，由国家有关部门依法处理。  **第四十八条** 违反本办法第二十八条规定的，由邮政管理部门责令改正，依法没收违法所得，对直接责任人员处五千元以上一万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。  **第四十九条** 邮政管理部门工作人员违反本办法第三十七条第一款、第三十九条规定的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。  **第五十条** 拒绝、阻碍邮政管理部门及其工作人员依法履行监督检查职责的，依照《中华人民共和国邮政法》第七十七条的规定予以处罚。  **第五十一条** 公民、法人或者其他组织认为邮政管理部门的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法向上一级邮政管理部门申请行政复议或者直接向人民法院起诉。  经营快递业务的企业逾期不履行邮政管理部门处罚决定的，由邮政管理部门依法申请人民法院强制执行。    **第七章 附 则**  **第五十二条** 本办法自2013年3月1日起施行。交通运输部2008年7月12日发布的《快递市场管理办法》（交通运输部令2008第4号）同时废止。 |