**快递市场管理办法（修订草案）**

**征求意见稿**

**第一章** 总 则

**第一条** 为促进快递业健康发展，保障快递服务质量和安全，维护用户和快递从业人员合法权益，加强快递市场监督管理，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等法律、行政法规和国务院有关规定，制定本办法。

**第二条** 在中华人民共和国境内从事快递业务经营、使用快递服务以及对快递市场实施监督管理，适用本办法。

**第三条** 经营快递业务的企业应当遵循平等、自愿、公平、诚信原则，遵守法律法规和公序良俗，为用户提供迅速、准确、安全、方便、环保的快递服务。

**第四条** 两个以上经营快递业务的企业使用统一的快递服务品牌的，应当签订书面协议，明确各自的权利义务，遵守共同的服务约定，在服务质量、安全保障、业务流程、生态环保、从业人员合法权益保障等方面实行统一管理。

本办法所称快递服务品牌，是指用户基于对快递服务品质的认同程度用以选择服务消费的标识，包括经营快递业务的企业使用的商标、字号、快递运单等。

**第五条** 用户使用快递服务应当遵守法律、行政法规以及国家有关部门的规定，真实、准确地向经营快递业务的企业提供使用快递服务所涉及的必要信息，以安全、环保、文明的方式使用快递服务，不得交寄禁止寄递的物品。

**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。

国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市及以下邮政管理机构统称为邮政管理部门。

**第七条** 快递市场监督管理应当遵循公开、公平、公正以及包容审慎、鼓励竞争、支持创新、促进发展的原则，坚持线上线下一体化监管，规范快递业务经营活动，满足经济社会发展的需要。

**第八条** 依法成立的快递行业组织应当维护经营快递业务的企业和快递从业人员的合法权益，依照法律、法规以及组织章程规定，制定快递行业规范公约，加强行业自律，倡导企业守法、诚信、安全、绿色经营。

**第九条** 经营快递业务的企业应当坚持绿色发展理念，建立并落实生态环境保护责任制度，有效节约资源，保护生态环境。

经营快递业务的企业应当按照国家有关规定推进快递包装减量化、标准化、循环化，避免过度包装，防止浪费和污染。

**第二章** 发展保障

**第十条** 国务院邮政管理部门制定快递业发展规划，促进快递业高质量发展。

**第十一条** 邮政管理部门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，在重点口岸建设快件进出境设施，在住宅小区、商业楼宇、高等院校设置快件收投服务场所、智能收投设施，在农村、边远地区发展快递服务网络。

邮政管理部门可以对快递服务类型和快递服务设施实施分类代码管理。

**第十二条** 国务院邮政管理部门编制快件进出境设施专项规划，组织实施快件进出境设施的建设、维护、管理、运营等事项，并会同国家有关部门制定配套政策，依法共同开展监督评价。

**第十三条** 智能快件箱、快递服务站具有公共服务属性的，邮政管理部门应当推动在公共服务设施布局中统筹建设。

**第十四条** 邮政管理部门引导和规范经营快递业务的企业利用大数据、人工智能等新技术提升快递服务质量，支持经营快递业务的企业、快递行业组织推广应用智能分拣、智能安检、智能监控等技术。

**第十五条** 邮政管理部门会同县级以上地方人民政府有关部门，依法规范快递服务车辆的管理和使用，对快递专用电动三轮车实施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车，应当符合法律、行政法规以及国家有关部门的规定。

快递从业人员应当遵守道路交通安全法律、法规的规定，安全、文明驾驶车辆。

**第十六条** 邮政管理部门按照包容审慎的原则，引导和规范快递市场新型业态健康发展。

**第三章** 绿色发展

**第十七条** 经营快递业务的企业应当根据生产经营的实际情况，推动基础设施绿色建设和运营，加快推进企业发展绿色转型。

**第十八条** 经营快递业务的企业使用快递业用品用具和专用设备，应当符合法律、行政法规以及国务院邮政管理部门关于环境保护、生产安全和数据安全的规定。

**第十九条** 鼓励经营快递业务的企业采购使用节能、节水、节材和有利于保护生态环境的产品。

**第二十条** 经营快递业务的企业应当建立碳管理制度，按照国务院邮政管理部门的规定，及时报告碳管理工作信息和数据，并确保真实、完整。

**第二十一条** 邮政管理部门根据国家有关规定，制定快递业碳达峰、碳中和推进措施，构建碳管理常态化机制。

**第四章** 市场秩序

**第二十二条** 经营快递业务的企业应当在快递业务经营许可范围内依法经营快递业务，不得超越许可的业务范围和地域范围。

经营快递业务的企业设立分支机构，应当依法办理市场主体登记，并向邮政管理部门报告分支机构的营业执照信息。经营快递业务的企业取得分支机构名录后20日内，未依法办理市场主体登记的，邮政管理部门应当公告作废其分支机构名录。

**第二十三条** 经营快递业务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许可范围委托经营。

经营快递业务的企业不得超越其经营许可范围接受快递业务经营委托。

经营快递业务的企业为电子商务经营者交付商品提供快递服务的，应当告知电子商务经营者在销售商品的网页上公示快递服务品牌。

**第二十四条** 快递服务品牌所属企业依照法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定，对使用其快递服务品牌经营快递业务的企业实施统一管理，应当建立相关管理机制和管理制度，有效实施管理措施，履行统一管理责任。

**第二十五条** 快递服务品牌所属企业不得实施下列行为，妨碍使用其快递服务品牌经营快递业务的企业的正常经营活动：

（一）附加不合理条件；

（二）实施显失公平的管理措施；

（三）滥用支配地位；

（四）实施自我优待；

（五）法律、行政法规和国家有关部门规定禁止的其他行为。

**第二十六条** 快递服务品牌所属企业在作出重大经营管理事项决定之前，应当进行风险评估，制定防范应对风险和维护快递服务网络稳定运行的具体措施，作出重大经营管理事项决定后，应当按照国务院邮政管理部门的规定向邮政管理部门提交书面风险评估报告。

经营快递业务的企业发生重大服务阻断、暂停快递业务经营时，应当在24小时内向邮政管理部门报告，并向社会公告。

**第二十七条** 经营快递业务的企业及其从业人员，不得从事下列行为：

（一）与他人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；

（二）无正当理由以低于成本价格提供快递服务；

（三）向他人作出虚假或者引人误解的经营快递业务宣传，牟取不当利益；

（四）虚构快递服务信息或者配合他人非法活动提供快递服务；

（五）法律、法规以及国家规定禁止的其他行为。

**第五章**  快递服务

**第二十八条** 经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定，在营业场所公示或者以其他明显方式向社会公布其服务种类、服务地域、服务时限、营业时间、资费标准、快件查询、损失赔偿、投诉处理等服务事项。

经营快递业务的企业在其公示或者公布的服务地域事项中，应当以建制村或者社区为基本范围，明确服务深度。

除不可抗力外，前两款规定的事项发生变更的， 经营快递业务的企业应当提前7日向社会发布服务提示公告。

**第二十九条** 经营快递业务的企业提供快递服务，应当与寄件人订立服务合同，明确双方的权利和义务，保证寄件人、邮政管理部门能够通过快递运单码号查知，并应当包括以下内容：

（一）订立、履行快递服务合同所必需的用户个人信息以及信息的处理方式；

（二）快递服务承诺事项以及履行方式和完成标准；

（三）快递物品的名称、类别、数量、重量；

（四）服务纠纷的解决方式。

快递服务合同的约定不得违背法律、法规的规定，不得设定不公平、不合理的合同交易条件。经营快递业务的企业对免除或者限制其责任的条款，应当在快递服务合同上以醒目的方式列出，并予以特别说明；免除或者限制其责任条款可能影响用户重大利益的，应当采取合理的方式向用户进行提示。

**第三十条** 经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定，建立服务质量管理制度和业务操作规范，规范快递服务行为，保障服务质量，并符合下列要求：

（一）提供快递服务时，恪守社会公德，诚信经营，保障用户的合法权益，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易；

（二）提醒寄件人在填写快递运单前，认真阅读快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定，告知相关保价规则和保险服务项目；

（三）依法对寄件人身份进行查验，登记身份信息，寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的，不得收寄；

（四）对寄件人交寄的信件以外的物品进行查验，登记内件品名，寄件人拒绝提供内件信息或者提供的内件信息不实的，不得收寄；

（五）在快递运单上如实标注快件重量和快递服务价格；

（六）不得抛扔、踩踏快件或者以其他方式造成快件损毁，在分拣作业时，应当按照快件的种类和时限分别处理、分区作业、规范操作，并及时录入处理信息，上传网络；

（七）保障快件安全，防止快件丢失、损毁、内件短少；

（八）除因不可抗力因素或者与用户另有约定外，按照承诺的时限将快件投递到快递运单载明的收件地址、收件人；

（九）提供快件寄递跟踪查询服务，不得隐瞒、虚构快递寄递过程信息，保证用户知悉其使用快递服务的真实情况；

（十）法律、行政法规以及国务院邮政管理部门规定的其他要求。

**第三十一条** 经营快递业务的企业投递快件，应当告知收件人有权当面验收快件，由收件人查看快件外观。快递包装出现明显破损的，收件人可以当面查看内件物品的外观或者拒收快件。

经营快递业务的企业与寄件人事先书面约定了收件人查看内件物品具体方式的，经营快递业务的企业应当在快递运单上以醒目方式注明，并在投递快件时履行约定。

收件人有权知悉寄件人姓名、寄件地址、快件内件品名。

**第三十二条** 收件人以签字或者其他易于辨认、保存的明示方式确认收到快件。收件人可以指定代收人验收快件和确认收到快件。

收件人或者收件人指定的代收人不能当面验收快件的，经营快递业务的企业应当与用户另行约定快件投递服务方式和确认收到快件方式。

经营快递业务的企业未经用户同意，不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快递箱、快递服务站等快递末端服务设施。

**第三十三条** 因用户原因无法完成快件投递的，经营快递业务的企业应当与用户协商处理，需要产生原快递服务合同约定以外资费的，依照民事法律有关规定处理。其他法律、法规另有规定的，从其规定。

**第三十四条** 经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定处理无法投递又无法退回的快件，并建立无法投递又无法退回快件的核实、保管和处理制度，将处理情况纳入快递业务经营许可年度报告。

经营快递业务的企业处理无法投递又无法退回的快件，不得有下列行为：

（一）在规定的保管期限内停止查询服务；

（二）规定的保管期限未届满擅自处置；

（三）牟取不当利益；

（四）非法扣留应当予以没收或者销毁的物品；

（五）法律、行政法规禁止的其他行为。

**第三十五条** 经营快递业务的企业应当建立用户投诉处理制度，依法处理用户提出的快递服务质量异议。

用户对投诉处理结果不满意或者投诉没有得到及时处理的，可以依照法律、行政法规以及国家有关规定，提出快递服务质量申诉，但不得牟取不正当利益。

邮政管理部门应当对用户提出的快递服务质量申诉实施调解。经营快递业务的企业应当处理邮政管理部门转告的申诉事项。

**第六章**  从业人员权益保障

**第三十六条** 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、劳动条件、劳动保护、职业培训、职业发展、社会保险等方面的合法权益。

**第三十七条** 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。

**第三十八条** 经营快递业务的企业与快递从业人员约定按照收寄、投递快件的数量实行计件工资的，应当按照行业劳动定额标准和当地最低工资标准，合理确定快递从业人员的劳动定额和计件工资标准。

**第三十九条** 经营快递业务的企业应当按照国家有关职业技能培训制度，加强对快递从业人员的职业技能培训，提高快递从业人员的素质能力和服务水平。

**第四十条** 经营快递业务的企业认为其他单位或者个人通过投诉、申诉牟取不正当利益，但仍与其订立快递服务合同，由此造成企业损失的，企业内部不得追究或者变相追究从业人员的责任。

**第七章**  快递安全

**第四十一条** 任何单位或者个人不得利用快递服务从事危害国家安全、社会公共利益、他人合法权益的活动。

下列物品禁止寄递：

（一）危害国家安全、扰乱社会秩序、破坏社会稳定的各类物品；

（二）危及寄递安全的爆炸性、易燃性、腐蚀性、毒害性、传染性、放射性等各类物品；

（三）受国家保护的野生动植物及其制品和具有毒害性、攻击性、妨害公共卫生的活体动物；

（四）法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。

**第四十二条** 经营快递业务的企业应当依照法律、行政法规以及国家有关规定，实行安全查验制度，对用户身份进行查验，依照规定对寄递物品进行安全检查和收寄验视。

**第四十三条** 经营快递业务的企业在安全检查中发现禁止寄递物品的，应当停止寄递，立即报告有关部门，并对物品进行登记。

**第四十四条** 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。快递从业人员经培训合格后，方可上岗作业。

经营快递业务的企业应当制定并实施企业安检工作质量控制和培训管理制度，依法培训快件安检员。

快件安检员应当具备国家职业技能标准规定的理论知识和技能水平，通过相应的考核评价后，方可从事快件安检工作。

**第四十五条** 经营快递业务的企业应当遵守国家有关安全生产的法律、法规、标准，建立健全并落实全员安全生产责任制， 确保生产安全。

经营快递业务的企业的主要负责人是安全生产的第一责任人。

**第四十六条** 经营快递业务的企业设置快件分拣场所，应当提前30日向所在地邮政管理部门报告。

快件分拣场所的设计和建设，应当符合邮政管理部门、国家安全机关和海关依法履行职责的要求。

**第四十七条** 快件处理场所应当符合下列要求：

（一）在有较大危险因素的快件处理场所和有关设施、设备上设置明显的安全警示标志，同时还应当在其作业场所设置通信、报警、紧急制动等装置，并保证其处于适用状态；

（二）配备栅栏或者隔离桩等设备，并设置明显的人车分流标志；

（三）场所设备、设施的安装、使用、检测、改造和报废符合强制性国家标准或者国家有关部门规定；

（四）对场所设备、设施进行经常性维护、保养和定期检测，并将检查及处理情况形成书面记录；

（五）及时发现和整改安全隐患。

**第四十八条** 经营快递业务的企业应当建立用户个人信息安全管理制度和操作规程，处理用户个人信息活动符合法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定，并不得实施下列行为：

（一）除法律、行政法规另有规定或者因向用户履行快递服务合同需要外，未经用户同意，收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除用户信息；

（二）以概括授权、默认授权、拒绝服务等方式，强迫或者变相强迫用户同意，收集、使用与经营活动无关的用户信息；

（三）以非正当目的，向他人提供与用户关联的分析信息；

（四）法律、行政法规禁止的其他行为。

**第四十九条** 经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定，建立快递运单（含电子运单）制作、使用、保管、销毁等管理制度和操作规程，采取加密、去标识化等安全技术措施保护快递运单信息安全，不得完整显示自然人身份信息。

任何单位和个人不得非法使用、倒卖快递运单。

**第五十条** 经营快递业务的企业提供快递服务过程中涉及个人信息和重要数据的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等应当符合法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定。

**第五十一条** 经营快递业务的企业应当按照国家有关规定，及时向邮政管理部门报送下列安全监管数据：

（一）寄件人的姓名、地址、联系电话、有效身份证件号码等身份信息；

（二）收件人的姓名、地址、联系电话等信息；

（三）快递运单单号、内件品名等信息；

（四）快递从业人员身份信息；

（五）快递服务状态信息；

（六）法律、行政法规以及国务院邮政管理部门规定报送的其他信息。

经营快递业务的企业按照前款规定报送安全监管数据的，应当保证数据真实、准确、完整，报送方式符合规定要求，不得漏报、瞒报、谎报。

**第五十二条** 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。

经营快递业务的企业应当根据法律、行政法规以及国务院邮政管理部门的规定，按照事件类型及分级，在规定时间内报告事件发生地省级以下邮政管理机构和负有相关职责的部门，同时对事件进行先行处置，控制事态发展。

**第五十三条** 经营快递业务的企业应当对突发事件应对处置情况进行记录和保存，相关资料和书面记录保存期限不得少于一年。

**第五十四条** 快递服务品牌所属企业应当建立维护服务网络稳定工作制度，维护使用其快递服务品牌经营快递业务的企业的服务网络稳定，并符合下列要求：

（一）实施服务网络运行监测预警和风险研判制度；

（二）建立健全应急预案；

（三）成立应急处置工作队伍；

（四）设立应急专项资金；

（五）制定经营异常网点清单；

（六）及时有效排查化解企业内部矛盾纠纷，有效应对处置影响企业服务网络稳定的突发事件。

**第八章**  监督管理

**第五十五条** 邮政管理部门依法履行快递市场监督管理职责，可以采取下列监督检查措施：

（一）进入被检查单位或者涉嫌发生违法活动的其他场所实施现场检查;

（二）向有关单位和个人了解情况;

（三）查阅、复制有关文件、资料、凭证、电子数据;

（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开拆检查。

**第五十六条** 邮政管理部门以随机抽查的方式实施日常监督检查，可以依据经营快递业务的企业的信用情况，在抽查比例和频次等方面采取差异化措施。

**第五十七条** 邮政管理部门依法实施快递市场监督检查活动，应当遵守《中华人民共和国行政处罚法》等法律、行政法规的规定。被检查单位及其有关人员应当予以配合，不得拒绝、阻碍。

邮政管理部门工作人员对监督检查过程中知悉的商业秘密和个人隐私，应当予以保密。

**第五十八条** 国务院邮政管理部门建立快递服务质量评价体系，定期测试评估快递业服务水平，评定服务质量等级，并向社会公告。

**第五十九条** 邮政管理部门可以采取风险提示、约谈告诫、信息披露、出具合规情况说明等方式，指导和督促经营快递业务的企业改正不符合法律、行政法规以及本办法规定的行为。

前款规定的信息披露、合规情况说明等内容，应当遵守法律、行政法规有关商业秘密保护的规定。

**第六十条** 国务院邮政管理部门因应对重大突发情况、消除影响快递市场稳定的因素、保护重要公共利益等需要，可以对存在重大经营风险或者安全隐患的经营快递业务的企业，采取暂时限制其快递业务经营活动的监督管理措施。

**第六十一条** 快递服务品牌直接关联企业服务行为发生异常、在特定地域范围内不具备提供正常服务的能力和条件的，邮政管理部门可以发布快递服务异常信息。

快递服务品牌所属企业应当根据邮政管理部门发布的快递服务异常信息情况，及时向社会发布服务提示公告。

**第九章** 法律责任

**第六十二条** 经营快递业务的企业超越经营许可业务范围或者地域范围经营快递业务，或者超越经营许可业务范围或者地域范围委托其他经营快递业务的企业经营的，由邮政管理部门责令改正，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第六十三条** 经营快递业务的企业将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的企业经营，由邮政管理部门责令改正，处五千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。

**第六十四条** 快递服务品牌所属企业，对使用其快递服务品牌经营快递业务的企业的正常经营实施妨碍的，由邮政管理部门责令改正，予以通报批评，可以并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；构成不正当竞争行为或者价格违法行为的，交由有关部门依法处理。

**第六十五条** 经营快递业务的企业未按规定公示、公布服务承诺事项的，或者变更服务承诺事项未按规定提前向社会发布服务公告的，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的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款；构成价格违法行为的，由有关部门依法处理。

**第六十六条** 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正，予以通报批评，并可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。对直接责任人员，由邮政管理部门予以警告，并可处一千元以下罚款；情节严重的，处一千元以上三千元以下的罚款：

（一）在分拣作业时，抛扔快件、踩踏快件或者以其他方式造成快件损毁的；

（二）未经用户同意以代为确认收到快件或者擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的；

（三）未按照与用户约定的收件地址投递快件的；

（四）其他违反法律、行政法规或者国务院邮政管理部门规定，损害用户合法权益的行为。

**第六十七条** 经营快递业务的企业未按规定处理无法投递又无法退回快件的，由邮政管理部门责令改正，予以通报批评；情节较重的，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。

**第六十八条** 经营快递业务的企业未按规定处理用户投诉，或者未按规定配合邮政管理部门处理用户申诉的，由邮政管理部门责令改正，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。

**第六十九条** 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正；构成价格违法或者不正当竞争行为的，由有关部门依法处理：

（一）无正当理由以低于成本的价格提供快递服务的；

（二）向他人作出虚假或者引人误解的经营快递业务宣传，牟取不当利益的。

**第七十条** 经营快递业务的企业及其从业人员虚构快递服务信息或者配合他人非法活动提供快递服务的，由邮政管理部门责令改正；涉及虚构交易等违法行为的，由有关部门依法处理。

前款规定的情形涉及出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息行为的，由邮政管理部门依据《快递暂行条例》第四十四条的规定，对经营快递业务的企业予以处罚；对涉及违法责任的从业人员，尚不构成犯罪的，处五千元以上三万元以下的罚款。

**第七十一条** 经营快递业务的企业非法扣留用户快件的，由邮政管理部门依据《快递暂行条例》第四十二条的规定，对经营快递业务的企业予以处罚。

**第七十二条** 经营快递业务的企业未按规定处理安全检查中发现的禁止寄递物品的，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的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第七十三条** 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国安全生产法》第九十七条、第一百零二条的规定处理：

（一）未按规定对从业人员开展安全生产教育、培训的；

（二）未制定、实施企业安检工作质量控制和培训管理制度的；

（三）未对安全隐患进行整改的。

**第七十四条** 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正，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：

（一）未按规定向邮政管理部门报送安全监管数据或者漏报、瞒报、谎报的；

（二）发生重大服务阻断、暂停快递业务经营时，未按规定报告、公告的；

（三）未按规定记录、保存与突发事件有关资料的。

**第七十五条** 经营快递业务的企业未按规定报告本企业碳管理工作信息和数据，或者报告的信息、数据不真实、不完整的，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的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第七十六条** 经营快递业务的企业有下列情形之一的，由邮政管理部门责令改正；拒不改正的，由有关部门依法处理：

（一）除法律、行政法规另有规定或者因向用户履行快递服务合同需要外，未经用户同意，收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除用户信息的；

（二）以概括授权、默认授权、拒绝服务等方式，强迫或者变相强迫用户同意，收集、使用与经营活动无关的用户信息的；

（三）以非正当目的，向他人提供与用户关联的分析信息的。

前款规定的情形涉及出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息行为的，由邮政管理部门依据《快递暂行条例》第四十四条的规定，对经营快递业务的企业予以处罚；对涉及违法责任的从业人员，尚不构成犯罪的，处五千元以上三万元以下的罚款。

**第七十七条** 快递服务品牌所属企业在作出重大经营管理事项决定后，未按规定向邮政管理部门报告的，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的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第七十八条** 经营快递业务的企业因服务质量问题直接造成用户损失的，依照民事法律有关规定及快递服务合同约定承担赔偿责任。

**第七十九条** 邮政管理部门工作人员未依法履行监督检查职责，造成严重影响的，依法给予政务处分。

**第十章**  附 则

**第八十条** 本办法自X年X月X日起施行。交通运输部2013年1月11日发布的《快递市场管理办法》（交通运输部令2013第1号）同时废止。