智能快件箱寄递服务管理办法

（2019 年 6 月 20 日交通运输部令第 16 号公布 自 2019 年 10 月 1 日起施行）

第一条 为了维护快递市场秩序，保护用户合法权益，加强寄递安全管理，规范和便利智能快件箱寄递服务，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，制定本办法。

第二条 智能快件箱寄递服务的提供、使用等活动及对其实施监督管理，适用本办法。

本办法所称智能快件箱，是指提供快件收寄、投递服务的智能末端服务设施，不包括自助存取非寄递物品的设施、设备。

第三条 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）依法对智能快件箱寄递服务实施监督管理。

第四条 提供智能快件箱寄递服务，应当保护用户合法权益，切实保障寄递安全。

邮政管理部门实施监督管理，应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。

第五条 支持将智能快件箱纳入公共服务设施相关规划和便民服务、民生工程等项目，在住宅小区、高等院校、商业中心、交通枢纽等区域布局智能快件箱。

第六条 运营智能快件箱提供寄递服务的企业（以下简称智能快件箱运营企业）和使用智能快件箱提供寄递服务的企业（以下简称智能快件箱使用企业）应当具备与快件收寄、投递业务相适应的服务能力。

智能快件箱运营企业、智能快件箱使用企业符合快递业务经营许可条件的，可以按照有关规定申请快递业务经营许可。

第七条 智能快件箱运营企业应当自智能快件箱提供寄递服务之日起 20 日内，向智能快件箱所在地省级以下邮政管理机构为智能快件箱办理快递末端网点备案。

第八条 智能快件箱运营企业应当在箱体外表显著位置标明该智能快件箱的名称、地址等基本情况；智能快件箱有编号的，应当标明编号。

第九条 智能快件箱具备接收交寄物品功能的，智能快件箱运营企业应当为实名收寄提供技术条件和技术服务；智能快件箱

具备投递快件功能的，智能快件箱运营企业应当为收件人验收、拒收快件提供技术条件。

智能快件箱运营企业应当保存交寄、收寄、投递、领取和拒收退件等操作记录；通过智能快件箱查验寄件人身份的，应当保存查验结果。

鼓励智能快件箱运营企业设置快件包装回收装置和设施，提供快件包装回收服务。

第十条 智能快件箱运营企业应当安装监控设备，监控交寄、收寄、投递、领取等操作的全过程和智能快件箱周围环境。

第十一条 智能快件箱运营企业收寄快件的，应当告知寄件人相关保价规则和保险服务项目，并通过智能快件箱提醒寄件人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。

第十二条 智能快件箱运营企业应当保证智能快件箱正常使用，对其已投入运营的智能快件箱进行维护，及时处理异常情况。

智能快件箱运营企业应当采取有效技术措施保障数据安全，维护数据采集、存储、处理、传输等正常运行。发生或者可能发生服务异常、中断等情况的，智能快件箱运营企业应当立即采取补救措施，并告知智能快件箱使用企业。

第十三条 智能快件箱运营企业应当依法保护用户的信息安全，防止信息泄露、毁损、丢失。除法律另有规定外，未经用户同意，不得向任何组织或者个人提供用户使用智能快件箱寄递服务的信息。

第十四条 智能快件箱运营企业撤除已备案的智能快件箱的，按照快递末端网点撤销备案的规定办理。

第十五条 智能快件箱运营企业、智能快件箱使用企业为不同主体的，应当书面明确各方在服务人员管理、快件寄递、注意事项通知、数据管理、快件安全、信息安全、纠纷处理等方面的责任。

智能快件箱运营企业与智能快件箱使用企业中止合作的，应当协商并采取措施保护用户的合法权益。

第十六条 智能快件箱运营企业不得向智能快件箱使用企业以外的组织或者个人授予使用智能快件箱收寄或者投递快件的权限。

智能快件箱使用企业及其分支机构应当准确记录向快递从业人员分配智能快件箱使用权限的情况并及时更新。

第十七条 智能快件箱使用企业应当建立智能快件箱使用管理制度，明确收寄验视、实名收寄等操作规范，以及服务时限、

服务质量、安全保障等事项。

第十八条 寄件人使用智能快件箱交寄快件的，应当依法如实提供寄递详情单信息，接受身份查验；通过查验后，将未封装的交寄物品放至智能快件箱的箱体内。

第十九条 有下列情形之一的，智能快件箱运营企业不得开放智能快件箱接收交寄物品的功能：

（一）监控设备未运行或者被遮挡的；

（二）交寄物品、交寄行为被遮挡的；

（三）国家规定涉及安全保障的其他情形。

第二十条 智能快件箱使用企业取出寄件人使用智能快件箱交寄的物品时，应当比对交寄记录，确认无误后，依法当场验视并封装。

智能快件箱使用企业委托智能快件箱运营企业查验寄件人身份、登记寄件人身份信息和交寄物品信息的，不免除智能快件箱使用企业实名收寄的义务。

智能快件箱使用企业应当对通过智能快件箱收寄的快件作出标识，并重点进行安全检查。

第二十一条 有下列情形之一的，智能快件箱使用企业不得收寄，当场将交寄物品退回至智能快件箱，并告知智能快件箱运

营企业：

（一）交寄物品与交寄信息不一致的；

（二）寄件人身份未经查验或者未登记身份信息的；

（三）国家规定涉及安全保障的其他情形。

第二十二条 智能快件箱使用企业使用智能快件箱投递快件，应当征得收件人同意；收件人不同意使用智能快件箱投递快件的，智能快件箱使用企业应当按照快递服务合同约定的名址提供投递服务。寄件人交寄物品时指定智能快件箱作为投递地址的除外。

第二十三条 快件出现外包装明显破损、重量与寄递详情单记载明显不符等情况的，智能快件箱使用企业不得使用智能快件箱投递。

寄递详情单注明快件内件物品为生鲜产品、贵重物品的，智能快件箱使用企业不得使用智能快件箱投递，与寄件人另有约定的除外。

第二十四条 智能快件箱使用企业按照约定将快件放至智能快件箱的，应当及时通知收件人取出快件，告知收件人智能快件箱名称、地址、快件保管期限等信息。

智能快件箱使用企业委托智能快件箱运营企业通知收件人取出快件的，不免除前款规定的智能快件箱使用企业的义务。

第二十五条 智能快件箱运营企业应当合理设置快件保管期限，保管期限内不得向收件人收费。

第二十六条 快件延误、损毁、内件短少的，收件人可以当场拒绝签收，并按照智能快件箱运营企业的提示将快件退回智能快件箱。

第二十七条 智能快件箱使用企业使用智能快件箱提供寄递服务过程中，发现禁止寄递或者限制寄递物品的，应当依法处理。

第二十八条 邮政管理部门应当使用信息技术加强对智能快件箱运营企业经营活动的日常监督检查，可以依法要求智能快件箱运营企业报告以下经营情况：

（一）智能快件箱布放位置、数量；

（二）智能快件箱寄递快件数量、种类；

（三）智能快件箱寄递服务操作记录、监控信息；

（四）邮政管理部门要求报送的其他信息。

对邮政管理部门依法进行的监督检查，智能快件箱运营企业应当予以协助、配合，不得拒绝、阻挠。

第二十九条 智能快件箱运营企业未按照本办法第七条规定向邮政管理部门备案的，由邮政管理部门依照《快递暂行条例》第四十条第二款的规定予以处罚。

第三十条 智能快件箱运营企业未按照本办法第八条规定标明智能快件箱有关信息的，由邮政管理部门责令改正；逾期未改正的，处5000元以上1万元以下的罚款。

智能快件箱运营企业未按照本办法第九条第二款规定保存操作记录、查验结果的，由邮政管理部门责令改正，可以处5000元以上1万元以下的罚款。

第三十一条 智能快件箱运营企业违反本办法第十六条第一款规定向智能快件箱使用企业以外的组织或者个人授予使用权限的，邮政管理部门可以处5000元以上1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款。

第三十二条 智能快件箱运营企业违反本办法第十九条规定开放智能快件箱接收交寄物品功能的，邮政管理部门可以处5000元以上3万元以下的罚款。

第三十三条 交寄物品与交寄信息不一致，智能快件箱使用企业仍予收寄的，邮政管理部门可以处5000元以上3万元以下的罚款。

第三十四条 运营、使用智能末端服务设施提供邮政普遍服务的，参照本办法执行；法律、法规、规章及强制性标准对邮政普遍服务另有规定的，从其规定。

第三十五条 本办法自 2019 年 10 月 1 日起施行。