智能快件箱寄递服务管理办法

（征求意见稿）

**第一章 总则**

**第一条** 为维护快递市场秩序，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、法规，制定本办法。

**第二条** 智能快件箱寄递服务的提供、使用等活动适用本办法。

本办法所称智能快件箱是指设置在商业区、居住区、办公区、校区、厂区等场所，提供快件寄递服务的自助设施，不包括快件以外其他物品的自助存取设施。

本办法所称智能快件箱寄递服务是指通过智能快件箱进行的收寄和投递快件服务。

**第三条** 国务院邮政管理部门负责对全国的智能快件箱寄递服务实施监督管理。

省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的智能快件箱寄递服务实施监督管理。

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智能快件箱寄递服务实施监督管理。

**第四条** 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）对智能快件箱寄递服务实施监督管理，应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则，规范智能快件箱寄递服务，满足经济社会发展的需要。

**第五条** 鼓励智能快件箱寄递服务的发展与创新，在保障用户合法权益、服务质量和寄递安全的前提下，完善智能快件箱的公共服务、综合服务功能。

**第六条** 明确智能快件箱公共属性，鼓励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，加快社区、高等院校、商务中心、地铁站周边等末端节点布局。

**第二章 经营主体**

**第七条**  提供智能快件箱寄递服务经营快递业务的企业（以下统称智能快件箱运营企业）应当按照《中华人民共和国邮政法》的规定，取得快递业务经营许可，依照核定的业务范围和地域范围开展寄递服务。

**第八条** 智能快件箱运营企业对其运营的智能快件箱，应当自智能快件箱运营之日起二十日内向所在地省级以下邮政管理机构办理末端网点备案手续。

智能快件箱运营企业对其设立的智能快件箱应当按照其地理位置和服务区域明确其具体名址，并在智能快件箱显著位置标明以供辨识。

**第九条** 智能快件箱运营企业应当具备持续、稳定的服务能力，按照法律、行政法规或者部门规章的规定提供相应的实名验证、安全监控、信息查询、数据管理等服务，维护用户合法权益，保证智能快件箱寄递服务的服务质量和寄递安全。

智能快件箱运营企业应当在智能快件箱前设置寄递记录专用区域，用于实名认证、收寄验视和拒收退件等活动。

鼓励智能快件箱运营企业在智能快件箱附属区域设置快递包装回收装置和设施。

**第十条** 智能快件箱运营企业设立的智能快件箱应当按照国务院邮政管理部门规定的标准安装监控设备，对快件收寄、投递等涉及的操作全过程以及智能快件箱周围环境等进行有效监控，并保证监控设备全天二十四小时运转，监控资料保存时间不得少于三十天。

**第十一条** 智能快件箱运营企业应当预留接入邮政管理部门信息管理系统的数据接口，并按照规定与邮政管理部门的信息管理系统联网，向邮政管理部门报送以下经营信息，并保证有关数据的真实、准确：

（一）智能快件箱布放位置、数量等数据；

（二）智能快件箱寄递快件数量、种类等数据；

（三）智能快件箱运行状态监控、安全信息等数据；

（四）邮政管理部门要求报送的其他数据。

**第十二条**智能快件箱运营企业应当负责维护其设立的智能快件箱，及时处理异常情况，保证智能快件箱正常使用。

智能快件箱运营企业应当采取技术措施和其他必要手段保障数据安全，维护数据采集、存储、处理、传输等正常运行，并在发生或者可能发生数据管理服务异常、中断等情况时，应当立即采取补救措施。

**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。除法律另有规定或者经用户同意外，不得向任何组织或个人提供用户使用智能快件箱寄递服务的个人信息。

**第十四条** 智能快件箱运营企业停止经营的，应当提前十日向社会公告，书面告知邮政管理部门，交回快递业务经营许可证，并依法妥善处理存放的快件以及存储的数据等。

智能快件箱运营企业撤销已备案的智能快件箱的，按照国务院邮政管理部门关于快递末端网点备案的规定处理。

**第三章 寄递服务**

**第十五条** 使用智能快件箱寄递服务的邮政企业和快递企业（以下统称智能快件箱使用企业）应当与智能快件箱运营企业签订书面协议，明确各方在服务人员管理、快件寄递、快件保管、注意事项通知、数据管理、收费标准、快件安全、信息安全、纠纷处理等方面的权利和义务。

智能快件箱运营企业向智能快件箱使用企业提供服务时，不得设定歧视性条件，不得无故中止提供服务。

**第十六条** 智能快件箱使用企业应当建立智能快件箱使用专门管理制度，规范实名收寄、收寄验视等操作规程，明确寄递时限、服务质量、服务价格、安全保障、损失赔偿等服务承诺事项，符合法律、法规和规章的规定。

**第十七条** 寄件人使用智能快件箱交寄快件的，应当依法如实填写快递运单信息，接受实名信息采集，通过身份查验后，在寄递记录专用区域将未封装的交寄物品放至智能快件箱内。

寄件人应当遵守法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。

**第十八条** 寄件人有以下情形的，智能快件箱运营企业应当不予提供寄递服务：

（一）未按照规定完成实名信息采集或未通过身份查验的；

（二）未依法提供快递运单有关信息的；

（三）未按照规定在寄递记录专用区域进行交寄操作的；

（四）其他依照法律规定不予收寄的情形。

**第十九条** 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，应当当场在寄递记录专用区域内比对交寄记录，依法验视并封装。不满足收寄验视要求或者物品与交寄记录不一致的，智能快件箱使用企业应当不予收寄，退回该设施，并通知寄件人及时取回。发现禁止寄递物品的，应当依法处理。

**第二十条** 智能快件箱使用企业在使用智能快件箱投递快件前，应当征得收件人同意，寄件人交寄快件时指定智能快件箱作为投递地址的除外。

智能快件箱运营企业应在服务界面提示智能快件箱使用企业事先征得收件人同意。

**第二十一条** 快递运单已注明为生鲜产品、贵重物品、易碎品、代收货款等需要当面交接的快件，不得使用智能快件箱收寄或者投递，智能快件箱使用企业与用户另有约定的除外。

快件出现外包装明显破损、重量与快递运单记载明显不符等异常情况的，不得使用智能快件箱投递快件。

**第二十二条** 智能快件箱运营企业提供快件投递服务的，应当向收件人提供快件保管服务、通知服务和拒收退件服务。

**第二十三条** 智能快件箱运营企业在通知收件人到智能快件箱提取快件时，应当告知收件人快递的运单信息、取件方法、智能快件箱布放地点、快件保管期限、逾期费用等信息。

**第二十四条** 智能快件箱运营企业应当在保管期到期6小时前再次通知提醒收件人及时从智能快件箱取出快件。

因用户不同意支付逾期费用等原因造成逾期未取的，智能快件箱运营企业应当及时通知智能快件箱使用企业取出快件并联系用户，按照与用户的约定妥善处理。

对在约定保管期内的快件，智能快件箱运营企业不得向用户收费。

**第二十五条** 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，发生快件延误、丢失、损毁或者内件不符的，应当依照法律规定以及与用户的约定承担赔偿责任。

由于智能快件箱设施的原因，导致快件延误、丢失、损毁或者内件不符的，智能快件箱使用企业有权向智能快件箱运营企业追偿。

**第四章 法律责任**

**第二十六条** 违反本办法第七条规定，未取得快递业务经营许可从事智能快件箱寄递服务活动的，依照《中华人民共和国邮政法》第七十二条的规定处罚。

**第二十七条** 智能快件箱运营企业违反本办法第八条第一款的规定，未按本办法规定向所在地邮政管理部门备案的，依照《快递暂行条例》第四十条第二款的规定处罚。

**第二十八条** 智能快件箱运营企业违反第十四条第一款的规定，未书面告知邮政管理部门并交回快递业务经营许可证，或未依法妥善处理存放的快件以及存储的数据的，依照《中华人民共和国邮政法》第七十三条第四款的规定处罚。

**第二十九条**　智能快件箱运营企业有下列情形之一的，由邮政管理部门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：

（一）违反本办法第八条第二款规定，未按规定明确智能快件箱具体名址；

（二）违反本办法第九条第二款规定，未设置寄递记录专用区域；

（三）违反本办法第十条规定，未按规定安装使用监控设备，未按规定保存监控数据；

（四）违反本办法第十一条规定，未按规定与邮政管理部门联网并报送信息数据。

智能快件箱运营企业违反本办法第十三条的规定，违法提供用户使用邮政服务或者快递服务的信息，依照《中华人民共和国邮政法》第七十六条的规定处罚。

**第三十条** 智能快件箱运营企业违反本办法第十五条第二款规定，向智能快件箱使用企业提供服务时设定歧视性条件或无故中止提供服务的，由邮政管理部门处一万元以上三万元以下的罚款。

**第三十一条** 智能快件箱运营企业违反本办法第十八条第（一）项规定，违法提供寄递服务的，依照《中华人民共和国反恐怖主义法》第八十五条的规定处罚。

智能快件箱运营企业违法本办法第十八条第（二）、（三）、（四）项的规定，由邮政管理部门予以警告；情节严重的，处三万元以下的罚款，并对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处五千元以下的罚款。

**第五章 附则**

**第三十二条** 通过智能信包箱提供信件、印刷品、包裹、报刊等投递服务的，另行规定。

**第三十三条**　本办法自 年 月 日起施行。国家邮政局2015年12月31日印发的《智能快件箱投递服务管理规定（暂行）》同时废止。