

快递新规3月1日起施行

不得抛扔踩踏快件 未经同意代收货最高罚3万

1月5日,交通运输部公布《快递市场管理办法》(简称《办法》),自2024年3月1日起施行。该《办法》明确,其中规定,保障快件安全,防止快件丢失、损毁、内件短少,不得抛扔、踩踏快件;除因不可抗力因素外,按照约定在承诺的时限内将快件投递到收件地址、收件人。



一名快递工作人员在昆明斗南花市搬运打包好的鲜花。

新华社发

虚假签收、擅用箱递 或站递等服务质量问题时有发生

国家邮政局表示,2013年公布施行的《快递市场管理办法》,在加强快递市场管理、促进快递业健康发展方面发挥了重要作用。

据介绍,随着快递业高质量发展进程不断加快,快递业务量持续增长,人民群众对快递服务的期望不断提高,2013年公布施行的《办法》与行业发展、行业实践不适应、不协调的问题越来越突出,需要全面修订。包括快递企业虚假签收、擅自使用箱递或站递等服务质量问题时有发生,需要强化对消费者使用快递服务的制度保障,保护消费者合法权益等。

国家邮政局表示,快递业高质量发展产生了一些成熟经验和制度需求,需要上升为制度安排,为快递市场建立明确的制度预期;快递绿色发展面临新的任务,需要建立更为全面的制度导向,指引快递行业绿色低碳发展;快递企业虚假签收、擅自使用箱递或站递等服务质量问题时有发生,需要强化对消费者使用快递服务的制度保障,保护消费者合法权益;《中华人民共和国个人信息保护法》等法律、行政法规作出了一些新的规定,需要衔接上位法的制度安排。

新版《办法》将于2024年3月1日起实施,共9章57条,主要包括:明确促进快递发展的保障措施,建立绿色低碳发展的制度导向,优化快递市场秩序的规制方式,加强消费者使用快递服务的权益保护,体现快递安全发展的制度要求,完善快递行业治理的制度手段等。

未经用户同意不得代为确认收到快件

针对争议较多的快递不上门,而是将快件自行放到自提柜、驿站等终端这一问题,新版《办法》有了明确规定。在“快递服务”部分第二十八条明确: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件箱、快递服务站等快递末端服务设施。

同时,《办法》还明确了罚则。如果快递企业未经用户同意代为确认收到快

件或未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的、抛扔快件、踩踏快件的,由邮政管理部门责令改正,予以警告或者通报批评,可以并处1万元以下的罚款。如果情节严重的,处1万元以上3万元以下的罚款。

《办法》也明确了,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。

来源不明的快件要提供寄件人地址、电话

此外,近些年一些包裹到付、快递代收货款等骗局频频出现,针对这一情况,新版《办法》也明确了快递公司的责任。

《办法》第二十七条明确,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,查看内件物品与快递运单记载是否一致。快递包装出现明显破损或者内件物品为易碎品的,应当告知收件人可以查看内件物品或者拒收快件。

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。

除法律、行政法规另有规定外,收件人收到来源不明的快件,要求经营快递

业务的企业提供寄件人姓名(名称)、地址、联系电话等必要信息的,经营快递业务的企业应当提供其掌握的信息。

《办法》明确,隐瞒、虚构寄递流程信息的;虚构快递物品的名称、数量、重量信息的;虚构快递服务费金额信息的;寄件人提供的收寄地址与快件实际收寄地址不一致,未在快递运单上一并如实记录的;未按本办法第二十七条规定向收件人提供寄件人信息的。

快递企业有上述情形之一的,由邮政管理部门责令改正,处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;涉嫌进行非法活动的,将线索移送有关部门。

任何单位和个人不得非法使用、倒卖快递运单

此外,《办法》规定,经营快递业务的企业应当建立快递运单(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。经营快递业务的企业应当建立快递运单码号使用、销毁等管理制度,实行码号使用信息、用户信息、快递物品信息关联管理,保证快件可以跟踪查询。任何单位和个人不得非法使用、倒卖快递运单。

经营快递业务的企业委托其他企业

处理用户个人信息的,应当事前进行用户个人信息保护影响评估,并对受托企业处理个人信息的活动进行监督,不免除自身对用户个人信息安全承担的责任。

经营快递业务的企业应当及时向邮政管理部门报送生产经营过程中产生的与安全运营有关的数据信息。

经营快递业务的企业按照前款规定报送数据信息的,应当保证数据真实、准确、完整,报送方式符合国务院邮政管理部门的要求,不得漏报、错报、瞒报、谎报。

隐私运单日均使用量突破2.5亿单

当前,我国日均快递业务量已超3.3亿件,由此产生的大量寄递数据,给个人信息保护带来严峻挑战。为此,快递行业正加快推广应用隐私运单,通过加密处理等技术手段,给快递个人信息加把“安全锁”。

有调查显示,透过快递运单上显示的姓名、手机号和地址,能还原出90%的个人信息。尤其是通过手机号,可查到绑定的微信、支付宝等平台账号,进而了解个人兴趣偏好和消费习惯等。给快递贴上隐私运单,让个人信息“藏起来”。去年,国家邮政局、中央网信办、公安部3

部门联合召开推进会,深入推广应用隐私运单,给快递个人信息加把“安全锁”。

所谓隐私运单,就是通过运用虚拟号码等去标识化技术,对快递运单上收寄件人姓名、联系方式、地址等个人信息进行加密处理,快递员只能通过特定App联系收件人,不能直接识别手机号码。

国家邮政局有关负责人介绍,截至2023年9月上旬,除法律法规另有规定及用户特殊要求以外,全行业隐私运单日均使用量突破2.5亿单,基本实现邮件快件隐私运单“应用尽用”目标。

(综合《北京青年报》、红星新闻)