

# 成都市寄递安全管理办法

(2025 年 3 月 17 日成都市人民政府令第 238 号公布 自  
2025 年 5 月 1 日起施行)

## 第一章 总 则

### 第一条（立法目的和依据）

为了规范成都市寄递活动，保障公民人身、财产和信息安全，维护国家安全和公共安全，促进本市寄递业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《快递市场管理办法》等法律、法规、规章，结合本市实际，制定本办法。

### 第二条（总体规定）

寄递安全管理坚持总体国家安全观，坚持依法治理、科技兴安和共建共治，夯实寄递安全基层基础，推动寄递安全高水平管理。从事寄递经营活动应当遵守国家有关安全管理的规定，不得危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益。

### 第三条（适用范围）

本市行政区域内从事寄递业务经营、接受寄递服务以及对寄递业实施安全监督管理，适用本办法。

#### **第四条（术语解释）**

本办法所称寄递，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单位或个人的活动，包括收寄、分拣、运输、投递等环节。

本办法所称寄递企业，是指从事信件、包裹、印刷品等物品收寄、分拣、运输、投递等全部或者部分环节活动的邮政企业、快递企业，不包含经营外卖配送等点对点直接送达业务的企业。

本办法所称总部快递企业，是指商标、字号、快递运单及其配套的信息系统的归属企业。

#### **第五条（部门职责分工）**

邮政管理部门牵头负责本行政区域内的寄递安全监督管理工作，依法对寄递企业违反安全查验制度和客户身份、物品信息登记制度等行为进行查处。

公安、国家安全、交通运输、市场监管、商务、海关、应急管理、消防救援等部门按照各自职能，依法做好寄递安全管理工作。

#### **第六条（信息共享）**



各相关部门应当建立健全寄递安全监管机制，依法依规收集、共享寄递安全有关信息，宣传普及寄递安全管理知识。

### **第七条（政府职责）**

区（市）县人民政府应当履行寄递安全属地管理责任，确定具体的部门负责本辖区内寄递安全监督管理工作，将邮政管理工作经费纳入同级财政予以保障。街道办事处、镇人民政府按照区（市）县人民政府要求，参与寄递安全管理工作。

### **第八条（行业组织）**

快递行业组织应当加强行业自律，为行业企业提供信息、培训等服务，督促企业落实安全生产主体责任，配合相关部门做好安全管理工作。

### **第九条（科技创新）**

市和区（市）县人民政府及其有关部门应当加快培育数字寄递新业态和新模式，推动寄递业数字化发展，提升寄递安全管理科技水平。

### **第十条（绿色寄递）**

寄递企业应当按照国家规定使用符合标准的包装产品，禁止使用不符合法律、行政法规以及有关规定的材料包装邮件、快件。

本市鼓励寄递企业使用经过绿色产品认证的包装材料，加快

推广使用新能源或者清洁能源车辆。鼓励寄递企业采取措施回收邮件、快件包装材料，实现包装材料的减量化和再利用。

## **第二章 安全管理**

### **第十一条（加盟合作与统一管理）**

以加盟方式从事寄递活动的企业，应当具有企业法人资格并取得快递业务经营许可证，被加盟企业对加盟企业负有安全监督管理责任。

各总部快递企业应当明确在本市履行统一管理责任的企业，该企业负责对全市与其使用统一商标、字号、快递运单及其配套信息系统的企业在服务质量、安全保障、业务流程等方面实行统一管理，采取有力措施，确保遵守共同的服务约定。

在本市履行统一管理责任的企业应当按照市级邮政管理部门要求，定期报告其统一管理责任履行情况。

### **第十二条（视频监控安全设施）**

寄递企业在收寄、分拣、安检等场所应当按规定安装视频监控设备，并按邮政管理部门和公安机关要求，接入相应信息平台。

视频监控系统应当 24 小时不间断运转，监控图像资料的保

存时间不得少于 30 日。营业场所交寄、接收、验视、安检、提取区域以及智能快件箱放置区域的监控资料保存时间不得少于 90 日。

### **第十三条（安全培训）**

寄递企业应当实行从业人员安全培训制度，加强职业操守、作业规范、安全生产等方面的教育和培训，并建立安全培训档案。

### **第十四条（人员档案）**

寄递企业应当查验、登记从业人员的身份信息，建立完整从业人员档案，并按规定配合录入公安机关治安管理信息系统。

### **第十五条（公示义务）**

寄递企业应当在营业场所（包括但不限于营业网点、处理中心、分拨中心）以及门户网站、APP 软件、小程序等系统中以明显方式公示禁止或者限制寄递物品名录、身份查验制度、收寄验视制度、安全操作规范等内容。

### **第十六条（第一责任人安全生产责任）**

寄递企业的主要负责人是本单位寄递安全的第一责任人，对本单位的寄递安全工作负有以下职责：

（一）建立健全并落实本单位全员寄递安全责任制，加强寄递安全标准化建设；



（二）组织制定并实施本单位寄递安全规章制度和操作规程；

（三）组织制定并实施本单位寄递安全教育培训计划；

（四）保证本单位安全生产投入的有效实施；

（五）组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，督促、检查本单位的寄递安全工作，及时消除寄递安全事故隐患；

（六）组织制定并实施本单位的寄递安全事故应急救援预案；

（七）及时、如实报告寄递安全事故；

（八）法律、法规、规章规定的其他职责。

### **第十七条（全员安全生产责任）**

寄递企业应当建立全员安全生产责任制，明确各岗位的责任人员、责任范围和考核标准等内容，建立相应工作机制，加强对全员安全生产责任制落实情况的监督考核，保证全员生产责任制的落实。

### **第十八条（生产安全）**

寄递企业的分拨中心、处理中心和营业网点等场所应当设置符合人员疏散要求、标志明显的疏散通道和安全出口并保持通

畅。人员密集场所及存放邮件、快件的场地和仓库应当按规定设置防火等安全设施设备及消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效。

### **第十九条（操作规范）**

寄递企业应当规范操作，在收寄、分拣、运输、投递等环节遵照寄递服务标准，不得在露天场地堆放邮件、快件和分拣作业。

### **第二十条（应急处置）**

发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等，邮政企业、快递企业应当根据法律、法规、规章及其相关规定，按照事件类型及分级，在规定时间内报告事件发生地邮政管理部门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。

### **第二十一条（寄件人义务）**

寄件人应当规范寄递行为，如实填写交寄物品信息以及寄件人和收件人信息。遵守禁止、限制寄递物品的规定，不得交寄禁止寄递物品，不得在邮件、快件内夹带禁止寄递物品，不得将禁止寄递物品匿报或者谎报为其他物品交寄。

### **第二十二条（实名收寄制度）**

寄递企业收寄物品时，应当要求寄件人如实填写寄递详情

单，包括寄件人和收件人姓名、地址、联系方式以及物品名称、性质、数量等。

寄递企业应当按照有关要求采取信息化等有效方式落实用户身份查验规定，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。

采取与用户签订安全协议方式收寄邮件、快件的，寄递企业应当一次性查验寄件人的有效身份证件，登记相关身份信息，留存有效身份证件复印件。

### **第二十三条（收寄验视制度）**

寄递企业应当对寄件人交寄的非信件物品当场验视内件。寄件人拒绝验视的，不予收寄。

### **第二十四条（禁限寄物品处理）**

寄递企业在收寄过程中发现禁止寄递物品的，应当拒绝收寄；发现已经收寄的邮件、快件中有疑似禁止寄递物品的，应当立即停止分拣、运输、投递。

对邮件、快件中依法应当没收、销毁或者可能涉及违法犯罪的物品，寄递企业应当立即向有关部门报告，并配合调查处理；对其他禁止寄递物品、限制寄递物品或者一同查处的禁止寄递物品之外的物品，寄递企业应当通知寄件人或者收件人，并依法妥

善处理。

### **第二十五条（信息安全管理）**

寄递企业应当建立寄递详情单及其电子信息的档案管理制度，信息记录保存期限不少于1年，法律法规另有规定的除外。保管期满后，应当按规定集中销毁，做好销毁记录，不得随意丢弃。

### **第二十六条（网络安全）**

寄递企业应当按照国家网络安全等级保护和数据分类分级保护制度的要求，制定内部安全管理制度和操作规程，确定网络安全负责人，采取防范危害网络数据安全行为的技术措施，加强风险监测。

发现网络数据安全缺陷、漏洞等风险时，应当立即采取补救措施。发生用户信息泄露等网络数据安全事件时，应当立即采取处置措施，按规定时限告知用户并向邮政管理、互联网信息管理部门以及公安机关报告。

### **第二十七条（用户信息保护）**

寄递企业及其从业人员获取用户个人信息的范围，应当限于履行寄递服务合同所必需，不得过度收集用户个人信息。应当采取加密、去标识化等有效技术手段保证用户信息安全，对寄件人

和收件人的姓名、地址、联系方式、寄递物品的名称、性质、数量等信息以及身份证件记载的个人信息予以保密。

寄递企业及其从业人员不得将用户信息出售、泄露或者违法提供他人，发生或者可能发生用户信息泄露、丢失等情况时，应当立即采取补救措施，并向邮政管理部门报告，配合相关部门进行调查处理。

### **第二十八条（服务质量提升）**

寄递企业应当保障邮件、快件安全，防止丢失、损毁、内件短少，不得抛扔、踩踏。

快递企业未经用户同意，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。

## **第三章 监督检查**

### **第二十九条（日常监管）**

邮政管理部门应当完善以随机抽查方式实施日常监督检查的制度。邮政管理部门可以依法采取风险提示、约谈告诫、公示公告等方式指导和督促快递企业合法合规经营。

### **第三十条（信用监管）**

邮政管理部门应当推动守信激励、失信惩戒机制建设，可以依据寄递企业的信用情况，在抽查比例和频次等方面采取差异化措施。

### **第三十一条（协同监管）**

健全行政执法与刑事司法衔接机制，邮政管理部门应当加强与公安、国家安全、司法机关、海关的衔接协作，及时移送寄递违禁物品案件线索，对公安、国家安全、司法机关、海关反馈的寄递企业涉行政违法行为依法作出处理，督促相关企业全面整改。

### **第三十二条（保密义务）**

邮政管理部门工作人员对监督检查中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私，应当依法予以保密。

### **第三十三条（社会监督）**

邮政管理部门应当建立寄递服务社会监督机制，聘请社会监督员对寄递服务进行监督。

### **第三十四条（投诉处理）**

用户对寄递企业提供寄递服务不满意的，可以向寄递企业投诉，企业应当在七日内作出处理并答复用户。

寄递企业处理用户投诉问题时应当与用户联系沟通，认真研

究用户诉求，依法依规、及时妥善处理并答复，应当确保答复内容与处理过程、结果保持一致，不得虚假答复。

用户对答复不满意或者未收到答复，可以拨打 12345 热线投诉，邮政管理部门接到投诉转办单后按政务热线平台工作办法规定流程办理，并限期答复用户。

### **第三十五条（举报处理）**

邮政管理部门应当向社会公开举报电话。任何单位和个人有权举报违反寄递安全管理制度的行为，邮政管理部门接到举报的，应当及时依法调查处理，并为举报人保密。

## **第四章 法律责任**

### **第三十六条（违反视频监控安全责任）**

寄递企业违反本办法第十二条规定，有下列情形之一的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以下的罚款：

- （一）未按规定安装视频监控设备的；
- （二）监控设备未按规定运行的；
- （三）保存监控资料不符合规定期限的。

**第三十七条（转致规定）**

违反本办法规定的行为，法律法规已有处罚规定的，从其规定。

**第五章 附 则**

**第三十八条（施行日期）**

本办法自 2025 年 5 月 1 日起施行。