

快递业首部行政法规出台:

# 这八个焦点问题都有了答案

中国是世界第一快递大国,2017年快递业务量突破400亿件,预计每年还会以100亿件左右的速度增长。在快速发展的过程中,快递行业面临着市场经营秩序不够规范、服务规则不太明确等问题。近日,我国第一部专门针对快递业的行政法规《快递暂行条例》(以下简称“条例”)出台,自2018年5月1日起施行。针对寄件人隐私保护、快件丢失后如何索赔等问题,进行了明确规定。



## 实名制

——身份信息不实快递企业不得收寄

快递实名制是指寄件人需要出示身份证、登记个人信息,已于2015年底正式推行。

《条例》进一步明确,经营快递业务的企业收寄快件,应当对寄件人身份进行查验,并登记身份信息。寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的,经营快递业务的企业不得收寄。

## 隐私保护

——泄露寄件人隐私最高罚款10万元

快递实名制成为保障快递包裹安全的措施之一,但同时引发人们对隐私安全的担忧。

对此,《条例》规定,除有关部门依照法律对快件进行检查外,任何单位或者个人不得非法检查他人快件。任何单位或者个人不得私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖他人快件。经营快递业务的企业及其从业人员不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息,情节严重的最高处10万元罚款。

“全面推行实名制,要解决两个问题。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海说,一是确保寄件人的信息可追溯,二是保护好消费者的隐私,如果消费者的信息得不到充分保护,实名制就很难推行下去。

## 网点停摆

——暂停服务,要妥善处理尚未投递快件

逢年过节,因大批快递员返乡,部分快递公司会出现网点停摆、快件积压的问题。如何保证快递服务的质量和时效呢?

《条例》指出,国家鼓励经营快递业务的企业在节假日期间根据业务量变化实际情况,为用户提供正常的快递服务。

同时明确,经营快递业务的企业或者其分支机构因不可抗力或者其他特殊原因暂停快递服务的,应当及时向邮政管理部门报告,向社会公告暂停服务的原因和期限,并依法妥善处理尚未投递的快件。

## 损坏索赔

——可要求快递运单所属或服务企业赔偿

在运送途中,因快件损坏或丢失而引发的纠纷时有发生。中国消费者协会2017年8月就《快递暂行条例(征求意见稿)》征集意见,发现消费者最关心快递丢失、损毁后的赔偿问题。

关于索赔问题,《条例》规定,用户的合法权益因快件延误、丢失、损毁或者内件短少而受到损害的,用户可以要求该商标、字号或者快递运单所属企业赔偿,也可以要求实际提供快递服务的企业赔偿。

另外,快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。鼓励保险公司开发快件损失赔偿责任险种,鼓励经营快递业务的企业投保。

## 末端派件

——鼓励企业共享设施 推广智能快递柜

智能快递柜的出现让上班族不用因为家中无人收件而苦恼,快递员也能避免白跑一趟。快递员可将快件投放在柜子里,并以短信等方式通知用户,提供24小时自助取件服务。

《条例》明确,鼓励多个经营快递业务的企业共享末端服务设施,为用户提供便捷的快递末端服务。

除此之外,快递行业还有很多高科技,比如分拣机器人、无人机送快递、能实时了解快递员位置和送货时间的手机软件等。

《条例》提出,鼓励和引导经营快递业务的企业采用先进技术,促进自动化分拣设备、机械化装卸设备、智能末端服务设施、快递电子运单以及快件信息化管理系统等的推广应用。

## 快递车辆

——地方不得禁止依法通行

快递车辆通行难,是快递员关心的问题。《条例》明确要求,依法保障快递服务车辆通行和临时停靠的权利,不得禁止快递服务车辆依法通行。

目前快递行业大量使用的电动三轮车凭借机动灵活、载货量较大等优点,成为快递员“最后一公里”投递的首选交通工具。但是,关于电动三轮车的限速标准等争议一直存在。

《条例》要求,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的行驶时速、装载质量等作出规定,并对快递服务车辆加强统一编号和标识管理。

## 违反交规

——造成他人损害,承担侵权责任

现实中,部分快递企业忽视交通安全,配送员有时会违反交通规则,扰乱城市秩序。

《条例》提出,快递从业人员应当遵守道路交通安全法律法规的规定,按照操作规范安全、文明驾驶机动车。快递从业人员因执行工作任务造成他人损害的,由快递从业人员所属的经营快递业务的企业依照民事侵权责任相关法律的规定承担侵权责任。

3月26日,公安部表示,严查严管配送员闯红灯、逆行、占用机动车道等严重交通违法行为;对负有交通事故责任、多次严重违法的,纳入失信记录,督促企业落实清退和禁入措施。

## 包装污染

——鼓励使用可降解、可重复利用材料

在享受快递带来的便利的同时,还要考虑到给包裹“减负”,减少污染。目前快递对环保影响大的是塑料胶带和滚筒胶带。

《条例》规定,国家鼓励经营快递业务的企业和寄件人使用可降解、可重复利用的环保包装材料,鼓励经营快递业务的企业采取措施回收快件包装材料,实现包装材料的减量化利用和再利用。

快递企业已经开始行动,有的大力推广可回收的环保布袋,取代之前常用的编织袋,还有一些企业推出了可循环利用的“共享快递盒”。

贯铄企业CEO、快递专家赵小敏表示,从物流行业趋势来看,推广绿色环保的循环包装箱是值得肯定的,但是在短期内很难改变使用一次性包装的现状,还需行业和机构共同努力。

(据中国新闻网)