

物流邮政法律热点问题

交通部修订《快递市场管理办法》

交通运输部于2013年1月11日颁布2013年第1号令，对2008年版的《快递市场管理办法》进行修订。修订后的《快递市场管理办法》（“《办法》”）已于2013年3月1日起施行。

近几年来网络购物带来了大量快递物流需求。需求的增长带动快递行业迅猛发展，但也使快递服务行业长期存在的一些问题日益激化、恶化。寄递过程中的野蛮分拣、代收货款纠纷、验货和签收先后的争议、个人信息的泄露等等，都被消费者和媒体广为诟病。为了对这些问题进行监管，《办法》对原《快递市场管理办法》做了较大修订，从经营主体、快递服务、快递安全、监督管理以及法律责任几个方面对快递业务经营活动做出规定，不乏新意和亮点。

1. 规范以加盟方式经营快递业务

目前市场上的快递业务主要有两种模式：直营模式和加盟模式。直营的如顺丰快递、中国邮政速递的EMS，加盟的如中通、韵达等快递品牌。与直营模式不同，加盟模式中加盟商和被加盟商签订特许经营（加盟）协议，加盟商加入被加盟商的快递业务网络，按照合同约定在统一的经营模式下开展经营。加盟商和被加盟商之间相互独立，管控相对较弱，出现的问题也相对较多。

《办法》第十四条对以加盟方式经营快递业务作出了比以前更严格的规定。首先，以加盟方式经营快递业务的，被加盟人与加盟人均应当取得快递业务经营许可，加盟不得超越被加盟人的经营许可范围；其次，被加盟人与加盟人应当签订书面协议约定双方的权利义务，明确用户合法权益发生损害后的赔偿责任；最后，参与加盟经营的企业，应当遵守共同的服务约定，使用统一的商标、商号、快递服务运单和收费标准，统一提供跟踪查询和用户投诉处理服务。《办法》第四十三条相应规定，“违反本办法第十四条规定的，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下的罚款”。

上述规定明确快递加盟商同样需要取得快递业务经营许可，对统一服务标准做出要求并规定了相应罚则，一定程度上有利于提升加盟商的服务质量。《办法》要求被加盟人与加盟人在书面协议中明确约定对于寄件人的赔偿责任，旨在防止加盟人和被加盟人互相推卸责任的情况出现。但由于加盟模式下被加盟人往往基于其优势地位要求加盟人承担全部赔偿责任，否则便拒绝加盟，而承担赔偿责任的加盟人往往不具备充分的赔偿能力，因此《办法》能否有效保护寄件人的合法权益还存在一些不确定性。将来立法时，快递业内讨论的强制性加盟保证金机制及被加盟人的强制补充赔偿责任机制也都值得探索。

2. 明确对野蛮分拣的处罚

近年来快递企业野蛮分拣包裹的现象经常被曝光，这引起了寄件人的不满和担忧，也对快递行业的形象造成较大的损害。虽然国家邮政局在2011年发布的《快递业务操作指导规范》以及2012年发布的新版快递服务国家标准对分

拣流程做了详细的规定，但由于这些标准和规范均属无强制力的指导性规范，未能有效遏制野蛮分拣的现象。

对此，《办法》在第十六条明确规定企业分拣作业时，应当按照快件（邮件）的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作，并及时录入处理信息，上传网络，不得野蛮分拣，严禁抛扔、踩踏或者以其他方式毁损快件（邮件）。《办法》第四十四条对野蛮分拣专门规定了相应的行政责任，即违反第十六条规定的，邮政管理部门有权处以一万元至三万元的罚款。这项规定使得邮政部门对野蛮分拣行为的处罚有了法律依据。

3. 明确快递物品签收制度

《办法》第十七条对快递物品的签收做了比较明确的规定：快递企业投递快件（邮件），应当告知收件人当面验收，快件（邮件）外包装完好的，由收件人签字确认。投递的快件（邮件）注明为易碎品及外包装出现明显破损的，快递企业应当告知收件人先验收内件再签收。如果快递企业与寄件人另有约定的除外。该条设定了快递物品签收的基本制度，即有约定从约定，没有约定的，如果快件注明为易碎品或者收件人在验收外包装时发现明显破损，则快递企业应当告知收件人先验收内件再签收；除上述两种情况外，快递企业仍应当告知收件人验收外包装，但是收件人并无主张验收内件的权利。

在网络购物过程中，往往出现收件人已经事先与商家谈妥开包验货后再签收，可快递员却要求先签收后验货的争议。《办法》第十七条进一步规定，对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件（邮件），企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务，并提供符合约定的验收服务，验收无异议后，由收件人签字确认。根据这一规定，在网络购物中，快递企业有义务与网络购物的寄件人（通常为卖家）约定投递验收的权责，这样就降低了各方在验收时产生争议的可能性。我们也注意到，尽管《办法》规定快递企业有义务与寄件人“明确投递验收的权利义务”，但是并没有规定如何约定才算“明确投递验收的权利义务”，也没有相应的罚则，因此该规定在实际操作过程中的效果还有待观察。

4. 明确快件损失赔偿标准

实践中快递企业和寄件人经常对递送物品丢失损毁赔付标准产生分歧，甚至引起法律诉讼，法院的判决也不尽相同。

快递业务与邮政普遍服务的赔偿标准并不相同。根据《邮政法》，邮政普遍服务是指由邮政集团公司及其提供邮政服务的全资企业、控股企业，按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。而快递服务则不属于这一范畴。针对邮政普遍服务，《邮政法》规定，邮政企业对平常邮件（邮政企业在收寄时不出具收据，投递时不要求收件人签收的邮件）的损失不承担责任，对于给据邮件（即邮政企业

在收寄时向寄件人出具收据，投递时由收件人签收的邮件）的损失赔偿标准为：保价的邮件按照保价额赔偿；未保价的给据邮件的最高赔偿额不超过所收取资费的三倍。

对于快递服务，《办法》第二十条首先明确规定用户和快递企业之前对赔偿事项有约定的，按照约定依法予以赔偿。若用户与快递企业之间无约定，对于购买保价的快件（邮件），应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件（邮件），按照《邮政法》、《合同法》等相关法律规定赔偿。按照《邮政法》规定，邮政普遍服务业务范围以外的邮件和快件的损失赔偿，适用有关民事法律的规定，即不适用上述“资费三倍”的标准。《合同法》规定，承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任；货物的毁损、灭失的赔偿额，当事人有约定的，按照其约定；没有约定或约定不明确的，按照交付或应当交付时货物到达地的市场价格计算。

2008年版的《快递市场管理办法》对于快递企业的赔偿责任没有规定，《办法》对于快递企业的赔偿标准予以明确，是一个进步。另一方面，快递企业为降低经营风险，无一例外地会利用“有约定从约定”的规定，在运单中设定格式化的赔偿责任限制条款，并根据《合同法》的要求采用不同的字体予以特别提示。寄件人主张该等责任限制条款无效的难度较大。

桑滨学 合伙人 Tel: 8621 2208 6212 Email: sangbx@junhe.com

周 烽 合伙人 Tel: 8621 2208 6305 Email: zhouf@junhe.com

严 翊 律 师 Tel: 8621 2208 6359 Email: yanyi@junhe.com

5. 强调个人信息安全保护

消费者对于快递行业的另一个关注问题是个人信息安全的保障。寄件人填写的快递详情单上包含用户的地址、电话和单号等个人信息，而部分不规范的快递从业人员和快递企业违法泄露甚至买卖用户的个人信息。对此，《办法》第五、二十七、二十八、四十七、四十八条在《邮政法》和《邮政行业安全监督管理办法》的基础上，再次明确了禁止快递企业和快递从业人员违法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息，并且规定了较严厉的处罚措施：快递企业如果违法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息，将被处以一万元以上五万元以下的罚款，邮政管理部门还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证；快递从业人员有泄露客户信息的违法行为，尚不构成犯罪的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上一万元以下的罚款。构成犯罪的，将依法追究刑事责任。

综上，尽管存在一些不足，《办法》的此次修订具有较强的针对性，明确了对快递服务市场发展中出现的一些普遍问题的规制，规定了更严格的处罚措施，对于规范市场秩序以及加强对消费者的保护有积极作用。快递企业应当根据《办法》的要求及时调整内部制度，合规经营，避免由于违反《办法》而受到邮政管理部门的处罚。

本简报仅为提供法律信息之目的，供参考使用，并不构成君合律师事务所的法律意见或建议。