各省、自治区、直辖市邮政管理局，各经营快递业务的企业：

为贯彻落实《社会信用体系建设规划纲要（2014 - 2020 年）》和《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》，加强快递业信用体系建设，促进快递业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》以及《快递市场管理办法》等有关规定，国家邮政局制定了《快递业信用管理暂行办法》，经 2017 年第 13 次局长办公会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

国家邮政局

2017 年 12 月 27 日

快递业信用管理暂行办法

第一章总则

第一条为加强快递业信用体系建设，促进快递业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》以及《快递市场管理办法》等有关规定，制定本办法。

第二条快递业信用信息的采集、评定、应用和监督管理等适用本办法。

第三条快递业信用信息是指经营快递业务的企业从事快递业务经营过程中形成的信息，以及邮政管理部门在依法履行职责过程中产生的能够反映企业信用状况的信息。

第四条快递业信用管理应当遵循标准统一、分级分类、动态调整和公开、公平、公正的原则，依法保守国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第五条国务院邮政管理部门在全国依法推进快递业信用体系建设。

省级及省级以下邮政管理部门在本辖区依法推进快递业信用体系建设。

第六条快递业信用管理以经营快递业务的企业为主要对象，建立唯一信用档案进行信用评定和管理。

经营快递业务的企业的加盟企业、分支机构由所在地邮政管理部门实施管理。

第七条邮政管理部门应当加强与发展改革、公安、交通运输、商务、人民银行、海关、税务、工商、质检、安全生产监督管理等部门和司法机关的沟通协作，逐步实现信用信息共享，健全和完善守信联合激励和失信联合惩戒机制。

第八条经营快递业务的企业应当加强信用建设，建立健全规章制度，加强对分支机构和从业人员的信用管理与考核，不断提升企业信用水平。

以加盟方式经营快递业务的，在信用建设方面实行统一管理。

第九条快递行业协会应当引导和督促会员单位加强行业自律，通过行业公约等倡导信用建设，引导企业诚信经营。

第二章信用档案的建立和信用信息的采集

第十条国务院邮政管理部门应当建设快递业信用管理信息系统，建立电子化信用档案，用以记录、存储经营快递业务的企业的信用信息。

省级及省级以下邮政管理部门依照职责权限，对本辖区内经营快递业务的企业的信用档案实施管理。

第十一条信用档案应当使用统一的信用代码。信用代码具有唯一性。

经营快递业务的企业及其分支机构应当使用国家有关登记管理部门发放的统一社会信用代码。

第十二条经营快递业务的企业信用信息包括以下内容：

（一）基本信息。包括企业名称、信用代码、住所（主要办事机构所在地）、法定代表人（负责人）身份信息等；

（二）许可管理信息。包括经营快递业务的企业取得快递业务经营许可、备案、年度报告、变更以及许可的地域范围、业务范围等情况；

（三）快递服务质量信息。通过满意度调查、消费者申诉、时限测试、行政执法、舆情监测等反映的快递服务质量状况；

（四）寄递安全信息。包括经营快递业务的企业落实安全主体责任、制定执行安全制度、组织安全培训教育、落实重大活动安全保障措施、预防处置突发事件等情况；

（五）社会责任信息。包括经营快递业务的企业遵守社会公德、商业道德，开展企业诚信文化建设，履行绿色环保责任，遵守快递市场秩序，弘扬行业核心价值观等情况；

（六）获得表彰、奖励等其他反映经营快递业务的企业信用状况的信息。

第十三条省级及省级以下邮政管理部门依照职责权限负责采集本辖区经营快递业务的企业的信用信息。

跨省（区、市）经营快递业务的企业、经营国际快递业务的企业，信用信息由所在地省级邮政管理部门按照国务院邮政管理部门的要求采集。

第十四条按照快递业信用信息产生的方式和来源，采集的途径包括邮政管理部门收集录入、经营快递业务的企业申报录入、共享其他部门信息等。

第十五条经营快递业务的企业的信用信息通过下列方式采集：

（一）基本信息。经营快递业务的企业的基本信息从快递业务经营许可管理信息系统采集。与系统对接有异常的，核实后补正录入；

（二）许可管理信息。经营快递业务的企业取得快递业务经营许可、备案、年度报告、变更的信息从快递业务经营许可管理信息系统采集。信息存疑的，结合其他信息源比对核实后补正录入；

（三）服务质量信息。邮政管理部门通过满意度调查、消费者申诉、时限测试、行政执法、舆情监测等手段获取的服务质量信用信息，直接从相关信息系统

采集或者由相关部门提供。产生于经营快递业务的企业的其他服务质量信息，应当由该企业在该信息产生后 10 日内主动申报；

（四）寄递安全信息。消费者申诉、行政执法、舆情监测等涉及寄递安全的信用信息，直接从相关信息系统采集或者由相关业务部门提供。产生于经营快递业务的企业的其他寄递安全信息，应当在该信息产生后 10 日内主动申报；

（五）社会责任信息。经营快递业务的企业履行社会责任的情况应当主动申报，并提供相关证明材料。邮政管理部门履行职权过程中获取的经营快递业务的企业信用信息，由邮政管理部门录入。

第十六条邮政管理部门对其他部门获得的经营快递业务的企业的信用信息，通过共享机制采集。

其他相关信用信息，邮政管理部门按照信息来源、产生方式等确定适当的方式采集。

第十七条作出的行政处罚决定被依法变更或者撤销的，邮政管理部门应当自变更或者撤销决定生效之日起 10 日内自行完成信用记录的变更。

其他部门做出的行政处罚决定被变更或者撤销的，通过信用信息共享机制进行变更。

第十八条经营快递业务的企业认为信用信息记录不准确，可以向所在地省级以下邮政管理部门提出异议，并提供相关证明材料。邮政管理部门应当自收到异

议申请之日起 10 日内进行复核。异议成立的，应当自核实之日起 10 日内完成变更。

信用信息记录经当场复核有误且可当场完成变更的，应予当场变更。

第十九条本年度信用信息采集、申报、变更、提出异议，不得迟于次年 2 月 15 日。

第三章信用评定

第二十条国务院邮政管理部门组织设立全国快递业信用评定委员会，开展全国快递业信用评定工作。

省级及省级以下邮政管理部门组织设立本地区快递业信用评定委员会，开展本地区快递业信用评定工作。

快递业信用评定委员会可由邮政管理部门、快递行业协会、经营快递业务的企业、快递从业人员、用户代表等组成。

第二十一条快递业信用评定委员会负责编制年度评定方案，确定评价指标并赋予相应分值，明确守信企业、失信企业和信用异常企业的确定标准。

评定方案按照兼顾稳定性和适应性的原则实行动态管理，原则上每年编制一次，经快递业信用评定委员会审定，可以继续沿用上一年度评定方案。

评定方案编制应当充分征求经营快递业务的企业等相关主体的意见。

第二十二条全国快递业信用评定委员会确定通用信用评价指标，各地可以结合实际补充提出适用于本地区的信用评价指标。

通用指标与本地区指标的权重比例由全国快递业信用评定委员会确定。

第二十三条全国快递业信用评定委员会应当于每年 9 月 30 日前审定发布次年的评定方案。各地快递业信用评定委员会应当于每年 10 月 31 日前审定发布本地区次年评定方案。

第二十四条快递业信用评定委员会对经营快递业务的企业信用评定的周期为一年度。信用情况的发布和通报等可以视管理需要采取按月度、季度、半年等周期实施。

经营快递业务的企业发生严重失信行为的，由快递业信用评定委员会依据评定方案直接将其列入快递业失信名单。

第二十五条快递业信用评定采用百分制。快递业信用评定委员会根据评定方案对经营快递业务的企业的信用情况考核打分，得出评定结果。

第四章信用信息的披露和应用

第二十六条各地快递业信用评定委员会应当于每年 3 月 1 日前发布上年度快递业信用评定结果，全国快递业信用评定委员会应当于 3 月 31 日前发布全国快递业信用评定结果。

第二十七条对拟列入失信名单的企业，快递业信用评定委员会应当通过网站等媒介予以公示，公示期不得少于一个月。

第二十八条经营快递业务的企业对被列入快递业失信名单有异议的，可以向所在地快递业信用评定委员会提出书面异议并提交相关证明材料。

快递业信用评定委员会应当在收到异议申请之日起二十个工作日内审查并将审查结果书面告知申请人。对审查结果重复提出异议的，不予受理。

经审查发现列入失信名单存在错误的，应当自查实之日起五日内予以更正。

第二十九条经营快递业务的企业的信用信息通过公开、共享和查询等方式披露。

涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的不予披露。

第三十条披露的信用信息包括下列内容:

（一）基本信息、许可管理信息为本办法第十二条规定的相应内容;

（二）其他信息包括行为事实、认定部门和时间、认定文件和文号、信息来源部门（单位）；

（三）信用评定结果包括评定分数等。

第三十一条信用信息按照下列规定期限披露:

(一)经营快递业务的企业基本信息、许可管理信息长期披露，已注销的除外;

(二)其他信用信息以及评定结果披露期限为 2 年，自信用评定结果发布之日起计算，超过 2 年的转为档案保存;

(三)法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第三十二条年度守信名单和失信名单应当通过邮政管理部门网站、报纸等媒介公开。

第三十三条邮政管理部门及其委托的监督管理机构、有关部门可以依法通过快递业管理信息系统共享快递业信用信息。

第三十四条公民、法人和其他组织可以查询公开的经营快递业务的企业的信用信息。查询非公开的信用信息，应当征得被查询企业书面同意。

第三十五条经营快递业务的企业被列入年度守信名单的，邮政管理部门可以在行业评优评先、争取政府政策支持等方面优先予以考虑和安排。

第三十六条经营快递业务的企业被列入年度失信名单或者信用异常名单的，取消企业及其法定代表人（负责人）在邮政管理系统的评优评先资格。

第三十七条对列入信用异常名单的企业，邮政管理部门应当将其作为监督检查的重点对象，可以约谈其法定代表人（负责人），提出告诫督促其整改。

第三十八条对列入快递业失信名单的企业可以采取以下惩戒措施：

（一）作为重点监督管理对象，提高对其随机抽查的频次和比例；

（二）列入失信名单且被依法吊销《快递业务经营许可证》的企业，法定代表人再次以法定代表人身份申请新设经营快递业务的企业的，或者其他高层管理人员任职新设经营快递业务的企业高层管理人员的，邮政管理部门应当依法重点审查；

（三）取消企业及其法定代表人（负责人）、从业人员在邮政管理系统的评优评先资格；

（四）按照联合惩戒机制通过邮政管理部门与其他部门的信息共享，由其他部门审慎批准失信企业新增项目、土地使用、政府采购、融资贷款、政策性资金和财税政策扶持等措施，取消企业及其法定代表人（负责人）、从业人员评优评先资格；

（五）由行业协会对列入失信名单的会员企业实行警告、行业内通报批评、公开谴责、不予接纳、劝退等惩戒措施。

第三十九条被列入失信名单的经营快递业务的企业满足以下条件，可以移出失信名单：

（一）因严重失信行为被列入失信名单的，次年信用评定为守信企业的；

（二）非因严重失信行为被列入失信名单的，次年信用评定未被列入失信名单或者信用异常名单的。

第四十条基于信用修复被移出失信名单的企业，自移出之日的次日起解除对其惩戒措施。移出失信名单的评定年度，不得对其实施本办法规定的激励措施。

第四十一条邮政管理部门可以结合经营快递业务的企业的信用状况，基于特定的方法编制信用指数，以反映行业信用建设的动态水平。

第五章监督管理

第四十二条各级邮政管理部门应当加强对快递业信用体系建设的管理。

第四十三条邮政管理部门依法履行快递业信用管理职责，可以采取下列监督检查措施：

（一）进入经营快递业务的企业或者其他有关场所实施现场检查；

（二）向有关单位和个人了解情况；

（三）查阅、复制有关文件、资料、凭证；

（四）经邮政管理部门负责人批准，查封与违法活动有关的场所，扣押用于违法活动的运输工具以及相关物品，对信件以外的涉嫌夹带禁止寄递或者限制寄递物品的快件开拆检查。

第四十四条经营快递业务的企业应当积极配合邮政管理部门的管理工作。

第四十五条邮政管理部门引导全行业开展诚信文化建设，营造讲诚信、守信用的行业氛围。

第四十六条邮政管理部门可以通过与其他部门签订联合奖惩备忘录等方式，健全守信激励、失信惩戒工作机制，提升信用管理实效。

第四十七条经营快递业务的企业按照本办法申报相关信息，应当确保及时、真实、完整，不得迟报、谎报和瞒报。

第四十八条邮政管理部门工作人员违法采集、使用、披露经营快递业务的企业信用信息的，应当按照有关规定追究责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章附则

第四十九条对快递从业人员的信用管理，暂时不纳入本办法调整。

各地邮政管理部门可以参照本办法相关规定，结合本地实际探索开展对快递从业人员的信用管理。

第五十条本办法中以上含本值，以下不含本值，日为工作日。

第五十一条本办法由国务院邮政管理部门负责解释。

第五十二条本办法自印发之日起施行。