

## 第一章 总则

第一条 为加强快递行业诚信体系建设，营造诚实守信的市场环境，促进我市快递行业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》、《江苏省邮政条例》、《江苏省社会法人失信惩戒办法(试行)》、《扬州市社会信用体系建设规划纲要(2016-2020年)》等法律法规及文件精神，特制定本办法。

第二条 扬州市快递企业信用管理适用本办法。

第三条 快递企业信用信息是指能够反映快递企业遵守有关法律法规规定、履行服务承诺等信用状况的各类信息。

第四条 市邮政管理局负责本辖区快递企业信用管理工作。

第五条 经营快递业务的企业(以下简称快递企业)应当加强信用管理，建立健全规章制度，加强员工培训和考核管理，不断提高员工诚信水平。

第六条 快递企业信用管理以快递企业为对象，进行信用等级评定和分类管理。

第七条 本办法适用于依法取得快递业务经营许可、经营地域在扬州市范围内的快递企业。

## 第二章 信用档案和信用信息采集

第八条 市邮政管理局建立全市快递企业的信用档案，进行信用管理。

第九条 快递企业信用信息包括以下内容：

(一)基本信息。包括企业名称、社会统一信用代码、住所(主要办事机构所在地)、经营范围、负责人身份信息 etc;

(二)许可管理信息。包括快递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、舆情监测等反映的服务质量状况；

(四)寄递安全信息。包括快递企业安全制度建设、执行收寄验视、实名收寄等安全制度、突发事件预防和处置等情况；

(五)依法经营信息。包括快递企业经营活动遵守《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》等各项法律法规情况；

(六)社会责任信息。包括快递企业遵守社会公德、商业道德，开展企业诚信文化建设，维护快递市场秩序，弘扬行业核心价值观等情况；

(七)获得表彰奖励等其他反映快递企业信用状况的信息。

第十条 市邮政管理局负责采集全市快递企业信用信息。

第十一条 按照快递行业信用信息的产生和来源，采集的途径包括市邮政管理局收集、快递企业申报、共享其他部门信息等。

第十二条 快递企业信用信息通过下列方式采集：

(一)快递企业的基本信息从快递业务经营许可信息系统采集。

(二)许可管理信息。快递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信息系统采集。

(三)服务质量信息。服务质量信用信息由市邮政管理局通过满意度调查、消费者申诉、时限测试、行政执法、舆情监测等手段采集。

(四)寄递安全信息。寄递安全信用信息由市邮政管理局通过消费者申诉、行政执法、舆情监测等手段采集。

(五)社会责任信息。快递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，经市邮政管理局审核确认。对市邮政管理局监督检查、媒体曝光和他人举报获取的快递企业信用信息，由市邮政管理局核实后采集。

第十三条 市邮政管理局对其他部门获取的快递企业信用信息，通过共享机制采集。

其他相关信用信息，按照信息来源、产生方式由市邮政管理局确定适当的方式采集。

第十四条 快递企业认为信用信息记录不准确，可以向市邮政管理局提出异议，并提供相关证明材料。市邮政管理局对异议进行复核。异议属实的，予以变更。

第十五条 本年度信用信息采集、申报、变更、提出异议，不迟于次年1月15日。

市邮政管理局在快递企业信用信息产生后，将经过审核的信用信息予以公布。

### **第三章 快递信用评定与利用**

第十六条 市邮政管理局负责全市快递企业信用评定工作。

第十七条 市邮政管理局对快递企业的信用信息考核打分，得出年度评定结果。

第十八条 快递企业信用等级分为信用红榜企业和信用黑榜企业。

第十九条 信用红榜企业分为诚信企业和优秀诚信企业，诚信企业为年度评定得分80分以上90分以下，优秀诚信企业为年度评定得分90分以上。

第二十条 信用黑榜企业分为失信企业和严重失信企业。失信企业年度评定得分 60 分以上 80 分以下，严重失信企业为年度评定得分 60 分以下。

第二十一条 快递企业出现下列情况的，本年度信用评定得分为零分：

- (一) 伪造、涂改、冒用、租借、倒卖和非法转让快递业务经营许可证的；
- (二) 因管理不善，造成重大安全责任事故，致使 1 人以上死亡，或 3 人以上重伤，或快件丢失、损毁 1000 件以上的；
- (三) 消费者申诉率连续 6 个月排名前三的；
- (四) 因服务质量或安全问题 1 年内被媒体曝光 3 次以上的；
- (五) 因快递业务经营活动中有危害国家安全行为被处罚的；
- (六) 其他严重失信行为。

第二十二条 快递信用评定周期为每年 1 月 1 日至 12 月 31 日，评定结果于次年 3 月底前发布。

第二十三条 对信用红榜企业，市邮政管理局将协调有关部门在行业评优评先、争取政府政策支持、争取财政补贴、授予荣誉称号等方面优先予以考虑和安排。

第二十四条 对信用黑榜企业，取消企业及其法定代表人评优评先资格，并将其作为监督检查的重点对象，并不得享受政府相关扶持政策。

第二十五条 市邮政管理局通过门户网站公开快递企业信用信息，供社会公众查询。

信用信息的公开期限为三年。涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的，不予公开。

第二十六条 市邮政管理局根据快递企业信用状况，定期参与扬州市诚信“红黑榜”发布工作，通过网络、媒体等媒介向社会公布快递企业信用信息。

第二十七条 市邮政管理局定期向扬州市公共信用基础数据库和服务平台报送快递企业信用信息，通过该平台向其他行政部门推送快递企业信用信息，建立跨部门信息共享机制。

#### **第四章 监督管理**

第二十八条 市邮政管理局依法履行快递行业信用监督管理职责，可以采取下列监督检查措施：

- (一) 进入快递企业或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)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限制寄递物品的快件开拆检查。

第二十九条 快递企业应当积极配合市邮政管理局的监督管理工作。

第三十条 市邮政管理局视情况建立强制培训制度，对失信行为较为严重企业的法定代表人进行邮政法律法规及诚信意识的教育和培训。

第三十一条 快递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、瞒报、谎报和漏报。

## 第五章 附则

第三十二条 本办法由扬州市邮政管理局负责解释。

第三十三条 本办法自印发之日起施行。