

济南市邮政管理局 济南市住房和城乡建设局 文件

济邮管〔2020〕22号

关于规范物业管理区域邮政快递 投递服务的意见

各区（县）人民政府，各区（县）住房和城乡建设部门，各物业服务企业，各邮政、快递企业：

为提升我市邮政快递进社区投递服务水平，维护居民合法用邮权益，营造社区良好的通邮用邮环境和秩序，根据市政府领导相关批示精神，结合《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《物业管理条例》等相关法律法规规定和国务院办公厅《关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》（国办发〔2018〕1号）、《济南市人民政府办公厅关于印发济南市推进电子商务与快递物流协同发展的实施方案的通知》（济政办字〔2019〕50号）和《关于印发〈济南市全面做好新冠肺炎疫情常态化防控工作方案（修订版）〉的通知》（济南市新冠肺炎疫情处置工作领导小组第294号）

文件精神，经市政府同意，现提出以下意见：

物业服务企业应自觉遵守邮政、快递相关法规规定，为邮政快递企业人员出入小区、单元、楼栋投递邮（快）件提供便利，不得无故阻扰其正常履职行为。

邮政快递企业应进一步规范邮件投递服务行为，严格落实员工疫情防控主体责任，加强源头防范，规范对快递员测温、登记等防控工作，随时掌握员工身体情况，督促员工严格遵守社区防控要求进出小区。投递人员工作时应当主动配合疫情检查，落实戴口罩、测温、登记、出示山东健康码等措施，进入小区进行投递。邮政快递车辆具备专用标识，遵守人员、车辆出入的相关管理规定，服从物业管理人员的指挥，不得影响业主的正常生活和小区公共秩序。

邮政快递企业投递人员服务区域和服务时间应当相对固定，物业服务企业对进入小区的邮政快递企业投递人员可实行“一次备案、动态管理、长期有效”的措施，简化手续，方便出入。

落实《智能快件箱寄递服务管理办法》关于“支持将智能快件箱纳入公共服务设施相关规划和便民服务、民生工程等项目，在住宅小区、高等院校、商业中心、交通枢纽等区域布局智能快件箱”的相关要求，业主委员会或受托的物业服务企业根据业主大会的决议，可通过协议的形式与智能快件箱运营企业签订合作协议，在小区内依法依规设立智能快件箱，满足业主的需求。协议应当公平合理，明确智能快递箱管理维护和运行安全责任，明

确投递人员进入的标准和条件，不得有排他性条款，不得侵占业主合法利益，不得违反法律法规规定。

鼓励物业服务企业、快递企业、专业平台企业及其他社会力量多方合作，依法在物业管理区域内开设快递综合服务中心，并按相关要求办理快递末端网点备案。快递综合服务中心应当满足具有相应的通讯设备、货架等设备设施；配备全覆盖的视频监控系统，图像资料保存时间不少于90日；具有消防、监控等安全设备；具有公示的服务承诺事项等确保邮件、快件安全的基本条件。

支持“快邮合作”，鼓励邮政企业与快递服务中心合作，创新邮件、快件投递方式，为群众提供更加高效稳定的邮件、快件投递服务。

落实国务院办公厅《关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》要求，明确智能快件箱、快递末端综合服务场所的公共属性，鼓励将智能快件箱、末端服务综合场所等纳入社区公共服务基础设施建设，提供用地保障等配套措施。推动快递末端服务设施及综合服务中心统筹布局、集约共享、智能化发展。鼓励将上述设施纳入项目规划设计和审批验收范围，实现同步规划、同步建设和同步验收。在条件成熟的住宅小区、写字楼、高校、医院、园区、机关规划安排专门的邮政快递区域，加大老旧小区的智能快件箱推广力度，为邮政快递服务的正常开展提供必要便利

条件。

（一）市邮政管理局、市住房城乡建设局建立工作联席会议制度，定期通报工作情况，并搭建工作平台，促进业主委员会、快递企业、物业服务企业、智能快递箱运营企业等多方交流；建立联合惩戒机制，相互通报相关企业及从业人员违规行为，各部门应当及时调查处理相关问题，并将处理结果及时通报。

（二）各邮政、快递企业和物业服务企业应当加强行业自律，强化职业道德建设，积极推动全市物业管理区域邮政快递投递服务能力水平持续优化。

（三）本意见所称邮件、快件等定义均以《中华人民共和国邮政法》规定为准。

本意见自2020年7月1日起施行，有效期至2025年6月30日止。



济南市邮政管理局办公室

2020年6月29日印发
