**无法投递又无法退回快件管理规定**

**第一条**　为保护公民通信自由和通信秘密，维护用户合法权益，根据《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》等法律、规章，制定本规定。

　　**第二条**　快递企业寄递的无法投递又无法退回快件的核实、保管及处理适用本规定。法律、行政法规另有规定的除外。

　　**第三条**　快递企业对无法投递的快件，应当退回寄件人。

　　快件无法投递的情形包括：

　　（一）收件人通讯地址和联系方式不详或错误；

　　（二）收件人死亡，且无合法权利继承人或代收人；

　　（三）收件人拒收快件或者拒付应付的费用；

　　（四）快件保管期届满收件人仍未领取；

　　（五）其他原因导致快件无法投递。

　　**第四条**　快递企业对快件无法投递，且具有下列情形之一的，作为无法投递又无法退回快件处理：

　　（一）寄件人通讯地址和联系方式不详或错误；

　　（二）寄件人声明放弃；

　　（三）快件退回后寄件人拒收或者拒付应付的费用；

　　（四）快件保管期届满寄件人仍未领取。

　　**第五条**　国务院邮政管理部门负责本规定在全国范围内的监督施行。省、自治区、直辖市邮政管理机构负责本规定在本行政区域的监督施行。按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责本规定在本辖区的监督施行。

　　国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构以及省级以下邮政管理机构（以下统称邮政管理部门）应当监督快递企业遵循公开、公平、公正的原则，处理无法投递又无法退回快件，保障用户的合法权益。

　　**第六条**　快递企业应当建立管理制度，加强对无法投递又无法退回快件的管理，建立有关台帐记录无法投递又无法退回快件的核实、保管和处理情况，并将处理情况纳入快递业务经营许可年度报告。

　　**第七条**　快递企业应当安排专门场地对无法投递又无法退回快件进行保管，保管期限自无法投递又无法退回快件登记之日起不少于一年。

　　快递企业对不宜长期保存或发生泄漏造成污染的无法投递又无法退回快件，应当拍照并注明快件情形，参照《禁寄物品指导目录及处理办法》进行处理。

　　**第八条**　快递企业对无法投递又无法退回快件的保管期限尚未届满，且依照快递服务合同约定应当提供查询服务的，用户出具相关交寄证明进行查询并核实的，应当予以投递或退回，资费应当按照双方签订的快递服务合同执行。

　　对于前款规定所列情形，快递企业已按照本规定第七条第二款进行应急处理的，应当在用户查询时向其提供书面说明。

　　快递服务合同约定的快件查询期限届满，快递企业不再向用户提供查询服务。

　　**第九条**　快递企业在无法投递又无法退回快件的保管和处理过程中，不得违法提供用户使用快递服务的信息。

　　**第十条**　快递企业对无法投递又无法退回的信件，应当填写销毁信件申请表，经所在地邮政管理部门核准后，在邮政管理部门监督下销毁。

　　除信件以外的无法投递又无法退回快件，保管期届满无人认领的，由快递企业依据管理制度进行开拆处理，不宜保存的物品除外。

　　**第十一条**　快递企业对无法投递又无法退回快件实施开拆处理时，应当由两名以上工作人员共同进行，并采用技术手段对开拆全过程实行监控，监控资料保存时间不少于九十日。

　　实施开拆处理的工作人员，应当对快件的外包装和快件内的物品进行拍照，并对快件内的物品名称、性质、重量、特征等进行详细登记。

　　快递企业能从拆出的物品中寻找到收件人或寄件人信息的，应继续尝试投递或退回。

　　**第十二条**　快递企业应当建立无法投递又无法退回快件的认领信息平台，将本规定第十一条第二款开拆快件所登记的相关信息进行公示，公示时间不少于三十日。

　　**第十三条**　快递企业在处理无法投递又无法退回快件时，发现货币和相关物品，按下列规定处理：

　　（一）人民币现金，金银饰品和外币兑换的人民币现金，国内现行有效邮票销售所得价款，以及其他各类可变卖物品交当地相关部门收购（变卖）所得价款，扣除无法投递又无法退回快件的处理费用和应付快递服务费用后，按照政府非税收入管理和国库集中收缴管理有关规定，上缴中央国库。

　　（二）存款单、存折、银行票据凭证应送交签发该单证的银行业金融机构的法人机构或外资银行的境内主报告行处理。

　　（三）户口迁移证、护照、居民身份证和其他证书、证件应送交证件制作机构或证件签发机构处理。

　　（四）其他不能变卖的物品，以及第（二）、第（三）项中因签发该单证或证书的机构撤销、调整而无法送交的单证或者证书，根据具体情况依法处理。

　　（五）对其中依法需要没收或者销毁的物品，应当立即向有关部门报告，并配合有关部门进行处理。

　　**第十四条**　快递企业对以慈善、救灾等公益目的进行捐献、捐赠形成的快件，出现本规定所列无法投递又无法退回情形时，报所在地邮政管理部门协调转交当地有关部门处理。

　　**第十五条**　快递企业依照本规定处理无法投递又无法退回快件或转交有关部门处理时，应当做好处理、交接记录。

　　**第十六条**　快递企业处理无法投递又无法退回快件的费用包括保管费用、销毁费用以及变卖交易费用等。

　　**第十七条**　快递企业对无法投递又无法退回的进境国际快件，应当依照《中华人民共和国海关法》的规定，送交有关部门处理。

　　**第十八条**　邮政管理部门应当对快递企业执行本规定的情况进行监督检查，检查结果纳入快递市场年度监管报告。

　　**第十九条**本规定自发布之日起施行。