

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号



中国快递协会团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

电子商务快递服务合同编制指南

Guidelines for preparing electronic commerce express service contract

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国快递协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 合同的构成	1
6 合同的编写	2
6.1 约首部分	2
6.2 正文部分	2
6.3 约尾部分	3
6.4 补充部分	3
附录 A（资料性附录） 电子商务快递服务合同示范文本	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国快递协会提出。

本文件由中国快递协会归口。

本文件起草单位：深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、南通顺丰速递有限公司、顺丰速运（天津）有限公司、日日顺供应链科技股份有限公司、中通快递股份有限公司、深圳越海全球供应链股份有限公司、石家庄邮电职业技术学院、深圳市递四方速递有限公司、深圳技师学院、深圳丰朗供应链有限公司

本文件主要起草人：高国庆、陈源新、彭俊斌、杨艺、赵栓亮、白建军、杨小峰、孙亮、任子蓓、田华、李进、乔显苓、王琪、李权辉、戴彬、王与剑、孙潇峰、黄基锋

电子商务快递服务合同编制指南

1 范围

本文件给出了电子商务快递服务合同编制的基本原则、合同的构成及合同的编写，提供了电子商务快递服务合同示范文本。

本文件适用于电子商务经营者和快递服务提供者关于电子商务快递服务合同的签订。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 42971 第三方电子合同服务平台信息安全技术要求

GB/T 27917 快递服务

GA 1277.8 互联网交互式服务安全管理要求 第8部分：电子商务服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 e-commerce

电商

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

[来源：GB/T 38652, 定义2.1]

3.2

快递服务 express service

在承诺的时限内快速完成的寄递服务。

[来源：GB/T 10757, 定义2.6]

3.3

电子商务经营者 e-commerce operator

通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织。

3.4

快递服务提供者 express service provider

在经营许可范围内依法提供快递服务的企业。

3.5

电子商务快递服务合同 e-commerce express service contract

电子商务经营者和快递服务提供者针对约定的快递服务行为设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

4 基本原则

4.1 电子商务快递服务合同的编制宜考虑条款内容所涉及的各项法律法规规定，对于法律法规未作具体规定的，宜考虑相关法律原则以及行业惯例。

4.2 电子商务快递服务合同的编制宜协商一致，对合同签订方的权利义务进行合理分配，确保各方权利义务对等，减少法律纠纷和由此产生的损失。

4.3 电子商务快递服务合同的编制宜体现行业特点，条款宜概念清晰、用词精准、格式规范、体例完整、内容详实。

5 合同的构成

5.1 基本构成

电子商务快递服务合同宜由约首部分、主文部分、约尾部分构成，需要时可设置补充部分：

- a) 约首部分是合同的首部，体现合同及合同签订方的基本信息；
- b) 主文部分是合同的主体，体现合同编制的目的和内容，并涵盖合同生效到终止全过程中合同签订方的权利义务；
- c) 约尾部分是合同的尾部，体现合同的生效及签订等信息；
- d) 补充部分体现合同的补充信息。

5.2 约首部分

约首部分宜包括以下内容：

- a) 合同名称、合同编号、合同签订方名称，需要时可增加签订方的有关统一社会信用代码、法定代表人、地址、证书、联系人等其他信息；
- b) 需要时可增加序言或说明，给出合同的编制依据、术语和定义、使用方法、条款解释等信息。

5.3 主文部分

5.3.1 基本内容

主文部分宜包括：

- a) 服务内容；
- b) 服务质量；
- c) 权利和义务；
- d) 费用与结算；
- e) 保密；
- f) 个人信息保护和数据安全；
- g) 不可抗力的处理；
- h) 违约责任；
- i) 合同的生效、变更和解除；
- j) 解决争议的办法；
- k) 其他。

5.3.2 服务内容

服务内容宜包括：

- a) 服务产品；
- b) 服务地点；
- c) 服务期限；
- d) 需要时可增加增值服务。

5.3.3 服务质量

服务质量是合同签订方约定的服务内容的质量要求，清晰、全面、明确的质量要求有利于实现合同目的。服务质量宜包括以下内容：

- a) 服务范围；
注：服务范围宜与本品牌取得的许可经营范围一致。
- b) 服务时限；

- c) 揽收方式及要求;
- d) 快件包装方式及要求;
- e) 投递方式及要求;
- f) 异常处理;
- g) 投诉处理和赔偿。

5.3.4 权利和义务

合同签订方享有约定的全部权利并履行约定的全部义务。确定合同签订方的权利和义务，宜考虑：

- a) 法律法规规章及邮政邮政快递行业管理部门规范性文件的要求;
- b) 强制性标准的要求;
- c) 合同签订方约定的其他要求。

5.3.5 费用与结算

合同中宜约定所有服务内容的费用与结算方式，宜包括以下内容：

- a) 计费方式、费用构成、计费单价、计价货币名称、税费、税费承担方;
- b) 结算周期、结算程序、支付时间、支付条件和形式、收款凭证、发票、结算凭证的传递形式;

5.3.6 保密

合同中宜约定保密条款，宜包括以下内容：

- a) 保密事项;
- b) 保密期限;
- c) 保密措施。

5.3.7 个人信息保护和数据安全

合同中宜约定个人信息保护和数据安全条款，宜包括以下内容：

- a) 个人信息处理规则和个人信息保护措施;
- b) 数据范围和数据安全保障措施;
- c) 补救措施。

5.3.8 不可抗力的处理

不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，不可抗力会客观造成合同无法履行。遵循公平原则，合同中宜约定不可抗力情况发生时免除的责任和处理措施，宜包括以下内容：

- a) 不可抗力情形;
- b) 不可抗力发生时，免除的义务和处理措施;
- c) 不可抗力发生后，合同继续履行和终止的条件。

5.3.9 违约责任

合同中宜约定违约情形发生时应承担的违约责任，宜包括以下内容：

- a) 违约情形;
- b) 违约发生后，违约方应承担的继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任;
- c) 违约金或损失赔偿额的计算方法。

5.3.10 合同的生效、变更和解除

合同中宜约定合同的变更、转让和解除的情形，宜包括以下内容：

- a) 合同生效方式、期限和期满处理;
- b) 变更的情况和处理措施;
- c) 解除的情形和处理措施。

5.3.11 解决争议的办法

合同中宜约定履约发生争议时，解决争议的途径或办法。

5.3.12 其他

合同中宜约定合同签订方之间需要的的其他约定。

5.4 约尾部分

约尾部分宜包括以下内容：

- a) 多版本合同的效力、合同附件的效力；
- b) 签订方或授权代表签字及组织公章；
- c) 合同份数、签订日期和地点。

5.5 补充部分

补充部分宜包括以下内容：

- a) 合同附件的序号、名称及内容；
- b) 主合同的补充协议。

6 合同的编写

6.1 合同表述

6.1.1 合同中的法律术语、行业术语宜符合有关法律法规和行业术语标准的规定，合同前后条款表述宜互相配合、协调一致，避免使用“优良”、“重要”、“大约”、“相当”、“立即”等容易引起理解歧义的词语，避免出现“依法承担责任”等不具操作性的表述。

6.1.2 确定服务内容（见 5.3.2）时，快递服务提供者宜提供完整的服务产品体系，以便电子商务经营者能够选出最符合需求的服务。增值服务是为满足用户个性化需求，在服务产品基础上提供的附加服务。

6.1.3 确定服务质量（见 5.3.3）时，宜考虑适用的国家标准、行业标准、地方标准或团体标准。服务质量是服务应达到的水平和要求，宜描述服务结果的质量要求，可以是定量的或者是定性的。

6.1.4 确定权利义务（见 5.3.4）时，宜先获取并分析与电子商务快递服务相关的法律法规及标准。获取途径包括：

- a) 跟踪相关行业主管部门的官方网站；
- b) 跟踪专业的法律法规及标准网站；
- c) 与法律顾问沟通。

6.1.5 确定违约责任（见 5.3.8）时，宜尽可能避免违约责任过轻、过重、不明确的情况。电子商务快递服务合同履行过程中，因不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定而产生的违约情形可能有快件延误、快件丢失、快件损毁、内件短少、不上门投递、未支付价款等。

6.1.6 电子商务快递服务合同示范文本（见附录 A）是对电子商务快递服务合同做出的示范性规定。参照示范文本编写合同时，宜在全面理解合同内容、各方充分协商的基础上，根据实际情况对示范文本进行补充和修改。

6.1.7 合同不得设立排他条款。

6.2 合同审查

合同编写完成后，合同签订方宜对合同进行审查。审查一般由法务岗位、财务岗位、业务岗位的人员单独或联合开展，审查内容包括：

- a) 合同的合法性；
- b) 合同的完整性；
- c) 合同的严密性；
- d) 合同的可行性；
- e) 其他。

6.3 合同谈判

合同签订方宜就各自形成的审查意见，进行说明和协商，确保未能达成一致的意思表示在合同签订前已得到解决。

附录A

(资料性)

电子商务快递服务合同示范文本

电子商务快递服务合同示范文本见图 A. 1。

合同编号：

电子商务快递服务合同

(示范文本)

甲方（电子商务经营者）： _____

乙方（快递服务提供者）： _____

图A. 1 电子商务快递服务合同示范文本

目 录

使用说明
术语解释
第一章 合同签订方
第二章 服务内容
第三章 服务质量
第四章 权利和义务
第五章 费用与结算
第六章 保密
第七章 不可抗力
第八章 违约责任
第九章 合同的生效、变更和解除
第十章 解决争议的办法
第十一章 其他
合同附件
附件一 快递服务质量
附件二 安全保障协议
附件三 包装管理规定

使用说明

一、本合同文本是依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国邮政法》、《快递暂行条例》等有关法律、法规制定的示范文本，供电子商务经营者和快递服务提供者签订快递服务合同使用。当事人可以使用本合同，也可以参照本合同自行制定合同文本。

二、双方合同当事人在签约之前应当仔细阅读本合同内容，特别是具有选择性、补充性、填充性、修改性的内容。

三、本合同文本【】中选择内容、空格部位填写及其他需要删除或添加的内容，双方当事人应当协商确定。【】中选择内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不做约定的，应当在空格部位打×，以示删除。

四、本合同附件中略去的部分，双方当事人可根据实际情况进行补充或者约定。

五、本合同相关条款遇法律法规调整的，按调整后的法律法规、服务标准等执行。

六、本合同文本由XX制定。

术语解释

- 1、电子商务，是指通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。
- 2、快递服务，是指在承诺的时限内快速完成的寄递服务。
- 3、增值服务，是指根据用户个性化需求，在基本寄递服务基础上提供的附加服务。
- 4、包装物，是指单个快件使用的封装用品、胶带、填充材料以及用于盛放多个快件的邮政业用品用具，不含快件内件物品的商品、产品包装等。
- 5、实名收寄，是指快递服务提供者在收寄快件时，要求用户出示有效身份证件，对用户身份进行查验，并登记身份信息。
- 6、验视，是指快递服务提供者在收寄时查验用户交寄的快件是否符合禁寄、限寄规定，以及用户在快递电子运单上所填报的内容是否与其交寄的实物相符的过程。
- 7、不可抗力，是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。
- 8、商业秘密，是指不为公众所知悉、具有商业价值并经权利人采取相应保密措施的技术信息、经营信息等商业信息。

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

(合同编号:_____)

电子商务快递服务合同

甲方以【公开招标】【邀请招标】【协议】方式选聘乙方提供快递服务,根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国邮政法》及《快递暂行条例》等有关法律、法规的规定,在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上,订立本合同。

第一章 合同签订方

第一条 本电子商务快递服务合同(以下简称本合同)由下列双方在【 】签署:

甲方:

地址:

统一社会信用代码:

法定代表人:

联系电话:

联系人:

联系电话:

联系邮箱:

乙方:

地址:

统一社会信用代码:

快递业务经营许可证编号:

快递业务经营许可证有效期: 年 月 日

法定代表人:

联系电话:

联系人:

联系电话:

联系邮箱:

第二章 服务内容

第二条 乙方为甲方提供的快递服务产品为:【商务快递】【经济快递】【XX快递】【其他】__

第三条 乙方为甲方提供的增值服务为:【包装服务】【保价服务】【XX服务】【其他】__

第四条 快递服务期限为____年,自____年____月____日至____年____月____日。期满前____日双方均未书面提出到期终止本合同的,本合同自动续期,每次续展一年,直至一方书面提出终止或双方重新签订同类型业务的合同为止。

第五条 收寄地址为:【以实际快递运单为准】【寄件地址____;收件地址____】

第六条 寄递物品为:【以实际快递运单为准】【 】

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

第三章 服务质量

第七条 乙方为甲方提供的快递服务产品的服务质量见附件一。当附件一的服务质量没有约定或者约定不明确，应履行【国家】【行业】【地方】【团体】【企业】标准，标准编号_____，标准名称_____。

第八条 乙方为甲方提供的增值服务的服务质量见附件一。当附件一的服务质量没有约定或者约定不明确，应履行【国家】【行业】【地方】【团体】【企业】标准，标准编号_____，标准名称_____。

第九条 甲、乙双方约定的快递服务标准范围以外的服务事项的质量要求，详见附件一。

第四章 权利和义务

第十条 甲方的权利和义务

- (1) 甲方有权监督乙方按照本合同的约定提供符合相应服务质量标准的快递服务。
- (2) 甲方交寄快件，应当如实提供以下事项：寄件人姓名、地址、联系电话；收件人姓名(名称)、地址、联系电话；寄递物品的名称、性质、数量。
- (3) 甲方交寄快件，应当遵守法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。
- (4) 甲方交寄贵重物品的，应当向乙方事先声明。
- (5) 甲方自备包装物的，其自备包装物应当符合法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门关于禁止寄递物品和限制寄递物品的规定。
- (6) 有关法律、法规和当事人约定的其他权利义务。

第十一条 乙方的权利和义务

- (1) 乙方应当按照本合同的约定向甲方提供符合相应服务质量标准的快递服务。
- (2) 乙方有权要求甲方签订安全协议，明确双方的安全保障义务。
- (3) 乙方收寄快件时，应当验视甲方交寄的物品是否属于禁止寄递或者限制寄递的物品，核对物品的名称、性质、数量等是否与寄递详情单显示或者关联的信息一致。
- (4) 甲方交寄贵重物品的，乙方可以要求甲方对贵重物品予以保价。
- (5) 甲方拒绝验视的、对贵重物品不予以保价的或乙方发现甲方交寄禁止寄递物品的，乙方可以拒绝收寄。
- (6) 甲方不支付服务费用的，乙方对相应的寄递物品享有留置权。
- (7) 乙方应当遵守国家有关禁止、限制使用不可降解塑料袋等一次性塑料制品的规定，应使用环保材料对快件进行包装，优先采用可重复使用、易回收利用的包装物，包装物中的铅、汞、镉、铬总量以及苯类溶剂残留应当符合国家规定。
- (8) 乙方应当按照环保、节约的原则，根据快件内件物品的性质、尺寸、重量，合理进行包装操作，防止过度包装，不得过多缠绕胶带，尽量减少包装层数、空隙率和填充物。禁止使用有毒物质作为快件填充材料。
- (9) 乙方应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。
- (10) 快件无法投递的，乙方应当退回甲方或者根据甲方的要求进行处理。
- (11) 甲方自备包装物的，乙方应当向甲方书面告知，其自备的包装物应当符合国家规定。
- (12) 乙方不得出售、泄露或者非法提供用户身份信息以及用户使用快递服务的信息。
- (13) 乙方应当保护用户的个人信息，确保在收集、存储、使用、加工、公开等个人信息处理活动中严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》的规定。
- (14) 有关法律、法规和当事人约定的其他权利义务。

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

第五章 费用与结算

第十二条 乙方提供的快递服务产品和增值服务的收费标准和收费依据应以【服务价格表】【信息化系统】方式进行公示，并作为本合同附件。

第十三条 甲方根据本合同第二条、第三条所选择的快递服务产品、增值服务及第十二条对应的收费标准向乙方交纳费用。

第十四条 就本合同项下服务，【甲方享有】优惠政策，具体见附件；【甲方不享有】优惠政策。

第十五条 甲乙双方约定，除关税以外的其他应付费用按如下第____种结算周期进行结算：

- 1、以【自然月】或以【非自然月】（每月____日至次月____日）为周期进行结算。
- 2、以【天】（____个自然日）为周期进行结算。

关税需在报关环节支付给乙方。

第十六条 每个结算周期结束后，乙方可通过电子邮件、纸质或信息系统等书面形式按本合同约定的电子邮箱或邮寄地址向甲方提供上个周期的结算账单供甲方审核。甲方如对结算账单有异议，应自乙方送达结算账单之日起____个工作日内书面通知乙方，逾期不提出异议视为认同。如甲方在约定期限内提出异议，双方应在甲方提出异议之日起____个工作日内共同完成对相关费用的核对和确认。

第十七条 甲方承诺在结算周期结束后____天内向乙方支付结算费用，以____作为结算币种。

第十八条 甲方采取【银行转账】【支票】【POS机刷卡】【现金】方式付款。采取现金付款的，甲方应保留乙方指定收款人的签收记录。采取其他方式付款的，甲方付款账户信息和乙方收款账户信息如下：

甲方付款账户：

开户行：

账户名称：

账号：

乙方收款账户：

开户行：

账户名称：

账号：

第六章 保密

第十九条 双方当事人应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同生效期间获取的对方的商业秘密予以保密。商业秘密包括但不限于设计、程序、公式、产品配方、制作工艺、制作方法、研发记录、实验数据、技术诀窍、技术图纸、编程规范、计算机软件源代码和有关文档等技术信息，管理诀窍、客户名单、员工信息、货源情报、产销策略、财务数据、库存数据、战略规划、采购价格、利润模式、招投标中的标底及标书内容等经营信息。

第二十条 未经一方同意，另一方不得披露、使用或者允许他人使用已获取的商业秘密。

第二十一条 商业秘密的保密期限自双方开始接触/洽谈业务、知悉对方信息起时，至本合同期满、解除或终止后____年内止。

第二十二条 双方当事人应采取与商业秘密的商业价值、独立获取难度等因素相适应、合理且具有针对性的保密措施。

第二十三条 合同当事人一方不得采用财物或者其他手段贿赂另一方，包括但不限于为对方购买商品，假借促销费、宣传费、赞助费、科研费、劳务费、咨询费、佣金等名义或者以报销各种费用等方式给付对方财物，为对方提供国内外各种名义的旅游、考察等给付财物以外的其他利益的手段。

第七章 个人信息保护和数据安全

第二十四条 甲方应确保向乙方提供的收寄件个人信息，是甲方已根据相关数据保护法律法规合法收集，且就向乙方提供并用于履行本合同项下的义务，已按照相关数据保护法律法规履行相应的义务、取得个人信息主体必要的授权同意。

乙方有权要求甲方就其数据收集及向乙方提供的合法性作出说明，并提供相关证明材料。

第二十五条 双方应采取措施，避免在电子运单上显示完整的收件人姓名、寄件人姓名、联系电话、地址等个人信息。

第二十六条 乙方在为甲方提供快递服务过程中，开展快递服务数据的收集、存储、使用、加工、提供、公开、删除等处理活动应符合《GB/T 42013-2022 信息安全技术 快递物流服务数据安全要求》。

第八章 不可抗力

第二十七条 由于自然灾害和社会性突发事件，如地震、海啸、瘟疫、骚乱、戒严、暴动、战争以及其他不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的不可抗力，致使直接影响本合同的履行或者不能按约定的条件履行时，遇有上述不可抗力的一方，应立即告知对方，并应在____日内以书面方式正式通知对方。该通知中应说明不可抗力的发生日期和预计持续的时间、事件性质、对该方履行本合同的影响及该方为减少不可抗力影响所采取的措施。应对方要求，受不可抗力影响的一方应在不可抗力发生之日（如遇通讯中断，则自通讯恢复之日）起____日内向另一方提供不可抗力详情及本合同不能履行、或者部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件，此项证明文件应由不可抗力发生地区的公证机构出具，按其对本合同的影响程度由双方协商决定是否解除合同、免除或者部分免除履行合同的责任，或者延期履行合同。

第二十八条 若不可抗力的发生完全或者部分地妨碍一方履行本合同项下的任何义务，则该方可免除或者延迟履行其义务，但前提是：

（1）免除或者延迟履行的范围和时间不超过消除不可抗力影响的合理需要；

（2）受不可抗力影响的一方应继续履行本合同项下未受不可抗力影响的其他义务，包括所有到期付款的义务；

（3）一旦不可抗力结束，该方应尽快恢复履行本合同。

第二十九条 受不可抗力影响的双方应采取合理措施，减少因不可抗力给一方或者双方带来的损失。双方应及时协商制定并实施补救计划及合理的替代措施以减少或者消除不可抗力的影响。如果受不可抗力影响的一方未能尽其努力采取合理措施减少不可抗力的影响，则该方应承担由此而扩大的损失。

第三十条 如果不可抗力阻碍一方履行义务持续超过____日，双方应协商决定继续履行本合同的条件或者终止本合同。如果自不可抗力发生后____日，双方不能就继续履行本合同的条件或者终止本合同达成一致意见，任何一方有权书面通知另一方解除合同，本合同另有规定的除外。

第三十一条 合同当事人对是否属于不可抗力或其损失发生争议时，按第XX条[解决争议的办法]的约定处理。

第三十二条 因政府行为、法律变更或者快递市场发生较大变化等非不可抗力因素，导致合同当事人不能完成本合同项下的义务，双方应本着公平合理的原则尽快协商解决。

第九章 违约责任

第三十三条 任何一方违反本合同约定条款视为违约，违约方应承担继续履行合同、采取补救措施等责任。在继续履约或者采取补救措施后，仍对非违约方造成其他损失的，非违约方有权要求违约方赔偿因违约造成的经济损失。一方违约后，非违约方应当采取适当的措施防止损失进一步扩大，如果因没有采取适当的措施致使损失扩大的，则其不得就扩大的损失要求违约方承担赔偿责任。非违约方为防止损失扩大而支出的合理费用由违约方承担。

第三十四条 甲、乙双方对快递服务质量发生争议的，双方可共同委托专业评估机构就乙方的快递服务质量是否符合本合同约定的服务标准进行评估；乙方提供的快递服务达不到本合同约定的服务内容和质量的，应当承担采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

第三十五条 甲方违反本合同约定，按照下列不同违约情形，承担相应违约责任。

(1) 因故不能按照约定的期限向乙方付清服务费用，自逾期之日起，每日按照缓付部分____%的____加收违约金，逾期天数从结算周期结束后第____个工作日开始计算。

(2) 因申报不实或者遗漏重要情况，造成乙方损失的，甲方应赔偿乙方相应损失。

(3) 因甲方寄递物品属于或含有禁止或限制寄递物品而被查没、扣留或变更配送路线，导致其他寄递物品时效延误或价值丧失，给乙方或第三人造成经济损失的，甲方应承担赔偿责任，乙方还有权单方解除本协议。

第三十六条 乙方违反本合同约定，按照下列不同违约情形，承担相应违约责任。

(1) 对未保价的快件，因乙方原因造成快件延误的，乙方应_____；

(2) 对未保价的快件，因乙方原因造成快件毁损的，乙方应_____；

(3) 对未保价的快件，因乙方原因造成快件灭失的，乙方应_____；

(4) 对未保价的快件，因乙方原因造成内件短少的，乙方应_____。

(5) 对保价的快件，应当按照约定的保价规则确定赔偿责任。

第三十七条 乙方证明快件的延误、损毁、灭失、或者内件短少是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及甲方、收货人的过错造成的，不承担赔偿责任。

第三十八条 一方违反本合同约定造成商业秘密泄露的，应向对方支付_____元的违约金。如该违约金不足以弥补对方经济损失的，违约方另行承担赔偿责任。

第十章 合同的生效、变更和解除

第三十九条 本合同自双方法定代表人或委托代理人签名并加盖公章签字之日起生效。

第四十条 除本合同另有约定外，本合同的任何变更、修改和补充必须以书面形式进行，生效条件同第三十六条。

第四十一条 在本合同的有效期限内，有下列情形之一的，双方同意对本合同进行相应调整和修改：

(1) 国家有关法律、法规、规章以及政策变动；

(2) 双方约定的其他情形：_____。

第四十二条 如任何一方发生下列事件之一的，则另一方有权在发出解除通知____日后终止本合同：

(1) 一方破产、清算或者被吊销营业执照；

(2) 乙方快递业务许可证被撤销、撤回、吊销、注销；

(4) 由于乙方原因，持续____日不能按照本合同约定提供快递服务；

(5) 由于甲方原因，持续____日未能按照本合同约定支付费用；

(6) 在本合同履行期限届满前，一方明确表示或者以自己的行为表明不履行本合同主要义务；

(7) 法律法规规定的其他情形；

(8) 双方约定的其他解除合同的事项：_____。

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

第十一章 解决争议的办法

第四十三条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向服务所在地人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下第____种方式解决：

- (1) 向_____人民法院提起诉讼。
- (2) 向_____仲裁委员会申请仲裁。
- (3) 其他_____。

第四十四条 在争议解决期间，合同中未涉及争议部分的条款仍需履行。

第十二章 其他

第四十五条 本合同由合同本身及附件组成，本合同和其附件具有同等法律效力。下列文件为本合同附件：

- (1) 快递服务质量
- (2) 安全保障协议
- (3) 包装管理规定
- (4) _____

第四十六条 本合同一式_____份，甲方执_____份，乙方执_____份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

签订日期：_____年_____月_____日

签订地点：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

签订日期：_____年_____月_____日

签订地点：

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

附件一 快递服务质量

快递服务质量

一、服务产品

（一）服务产品名称

商务快递

（二）快递服务时限

本产品的快递服务时限按以下要求执行（偏远地区以及出现不可抗力等因素除外）：

- a) 寄件地和收件地在同一城市城区的快递服务时限不超过 24h；
- b) 省内异地及省际快递，服务时限不超过 72h；收寄地或寄达地为乡镇（非城区）及以下层级地区的快递服务时限可适当延长；
- c) 港澳台快递服务时限不超过 6 个工作日；
- d) 主要地区国际快递服务时限不超过 9 个工作日。

（三）揽收方式及要求

本产品默认上门揽收，揽收按以下要求执行：

- a) 快递员在客户下单后 2 小时内取件，如有特殊约定则按约定时间取件；
- b) 快递员明确、完整告知寄件人快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品等有关规定，并落实实名收寄、收寄验视规定。

（四）快件包装方式及要求

本产品免费提供快递封套。包装要求如下：

- a) 选用绿色、环保的包装物，满足国家规定要求；
- b) 防止过度包装，不得过多缠绕胶带，尽量减少包装层数、空隙率和填充物。

（五）投递方式及要求

本产品默认上门投递，支持按收件人要求采用箱递、站递方式投递。投递按以下要求执行：

- a) 快递员在投递前与收件人联系，告知收件人当面验收快件，由收件人查看快件外包装或内件物品外观。收件人拒收快件时，立即与寄件人联系。
- b) 提供 2 次免费上门投递，投递在 8：00-20：00 时间段进行。2 次免费投递之间间隔 8h 以上，与收件人有约定的除外；

（六）异常处理

本产品支持以下异常情况的有偿处理：

- a) 在快件完成投递前，如寄件人提出申请，可提供改寄服务；
- b) 对尚未首次投递的快件，如寄件人提出申请，快递服务主体可提供撤回服务。

（七）投诉处理和赔偿

投诉处理时限不超过 7 个工作日，涉及赔偿的，以及与投诉人有特殊约定除外。发生快件延误、丢失、损毁和内件不符时，按照与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

二、增值服务

三、其他服务

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

附件二 安全保障协议

安全保障协议

为规范快递服务安全管理，明确甲乙双方的安全保障义务，根据《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》、《快递暂行条例》、《邮政行业安全监督管理办法》、《禁止寄递物品管理规定》等法律、行政法规和相关规定，制定安全保障协议（以下简称本协议）。

一、甲方的安全保障义务

（一）甲方交寄快件应当遵守国家关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定，不得交寄禁寄物品，不得在快件内夹带禁寄物品，不得将禁寄物品匿报或者谎报为其他物品交寄，不得利用快件危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益。

（二）甲方交寄快件，应当根据乙方的要求，如实提供以下事项：寄件人姓名、地址、联系电话；收件人姓名（名称）、地址、联系电话；寄递物品的名称、性质、数量。

（三）乙方依法验视快件内件的，甲方应当配合开拆检查，为乙方提供便利。

二、乙方的安全保障义务

（一）乙方应当遵守国家有关安全管理的规定，不得危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益。

（二）乙方应当向甲方告知禁止寄递、限制寄递物品有关规定。

（三）乙方应当严格执行收寄验视制度。乙方应当依法验视甲方交寄的物品是否属于禁止寄递或者限制寄递的物品，核对物品的名称、性质、数量等是否与寄递详情单显示或者关联的信息一致；予以收寄的，应当按照国务院邮政管理部门的规定作出验视标识。发现或疑似禁止寄递或者限制寄递的物品的，应当按照国家有关规定处理。

（四）乙方应当严格执行实名收寄制度。乙方应当在签订本协议前，一次性查验甲方的有效身份证件，登记相关身份信息，留存有效身份证件复印件。甲方为法人或者其他组织的，应当核对、记录其统一社会信用代码，留存法定代表人或者相关负责人的有效身份证件复印件。甲方身份信息应当保存至协议终止后不少于一年。

（五）乙方应当严格执行安全检查制度。乙方应当按照国务院邮政管理部门的规定对快件进行安全检查，并对经过安全检查的快件作出安全检查标识。

（六）乙方应当妥善保管用户个人信息，采取技术手段和必要措施保证信息安全。乙方收集、使用个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，不得收集与快递服务无关的个人信息，不得出售、泄露或者非法提供寄递服务过程中知悉的甲方及其用户信息。

三、其他

（一）本协议应当保存至协议终止后不少于一年，并将与其签订协议的用户名单送邮政管理部门备案。

（二）甲方对乙方的经营范围进行审查时，发现甲方生产、销售的主要产品属于禁止寄递物品的，或发现甲方曾因交寄违禁物品被行政机关处罚的，不得将其作为协议用户提供快递服务。

（三）双方承诺严格履行上述安全保障义务。本协议一式两份，甲乙双方各持一份。本协议自双方签字或盖章后生效。

甲方（盖章）：
法定代表人（签字）：
签订日期： 年 月 日

乙方（盖章）：
法定代表人（签字）：
签订日期： 年 月 日

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

附件三 包装管理规定

包装管理规定

为加强快件绿色包装管理，规范快件包装行为，节约资源、保护环境，根据《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《快递暂行条例》、《邮件快件包装管理办法》等法律、行政法规，制定包装管理规定（以下简称本规定）。

一、包装选用

（一）双方应当坚持实用、安全、环保原则，选用不低于国家标准、行业标准规定的包装物，避免过度包装，遵守国家有关禁止、限制使用不可降解塑料袋等一次性塑料制品的规定。

（二）包装物中的铅、汞、镉、铬总量以及苯类溶剂残留应当符合国家规定。禁止使用有毒物质作为快件填充材料。

（三）使用包装箱的，应当根据内装物的最大质量和最大综合内尺寸选用合适型号的包装箱。使用胶带的，应当优先选用宽度较小的胶带。

二、包装操作

（一）乙方应当按照环保、节约的原则，根据快件内件物品的性质、尺寸、重量，合理进行包装操作，防止过度包装，不得过多缠绕胶带，尽量减少包装层数、空隙率和填充物。

（二）乙方应当规范操作和文明作业，避免抛扔、踩踏、着地摆放快件等行为，防止包装物破损。

三、其他

（一）本规定所称包装物，包含快件使用的封装用品（快件封套、包装箱、包装袋）、胶带、填充材料，不含快件内件物品的商品、产品包装等。

（二）甲方提供的包装物不符合要求的且拒不配合更换的，乙方依法不予收寄。

（二）在签订本规定前，双方已经详细审阅了规定的内容，并完全了解规定各条款的法律含义。双方承诺严格遵守上述包装要求。本规定一式两份，甲乙双方各持一份。本规定自双方签字或盖章后生效。

甲方（盖章）：
法定代表人（签字）：
签订日期： 年 月 日

乙方（盖章）：
法定代表人（签字）：
签订日期： 年 月 日

图A.1 电子商务快递服务合同示范文本(续)

参考文献

- [1] GB/T 38652-2020 电子商务业务术语
 - [2] GB/T 10757-2011 邮政术语
 - [3] GB/T 27917(所有部分) 快递服务
 - [4] GB/T 30333-2013 物流服务项目规范
 - [5] 中华人民共和国民法典
 - [6] 中华人民共和国电子商务法
 - [7] 中华人民共和国邮政法
 - [8] 中华人民共和国反恐怖主义法
 - [9] 中华人民共和国固体废物污染环境防治法
 - [10] 快递暂行条例
 - [11] 邮政业寄递安全监督管理办法
 - [12] 邮件快件实名收寄管理办法
 - [13] 邮件快件包装管理办法
 - [14] 寄递服务用户个人信息安全管理规定
 - [15] 禁止寄递物品管理规定
 - [16] 邮件快件绿色包装规范
 - [17] 国家市场监督管理总局合同示范文本库
-