

菜鸟驿站寄件业务收费标准

寄达省	首重	首重资费	续重	续重资费
	(kg)	(元)	(kg)	(元)
北京	1	12	1	6
天津	1	12	1	6
河北	1	12	1	6
山西	1	15	1	8
内蒙古	1	18	1	12
黑龙江	1	15	1	8
吉林	1	15	1	8
辽宁	1	15	1	8
上海	1	8	1	2
山东	1	12	1	6
江苏	1	8	1	2
安徽	1	8	1	2
浙江	1	8	1	2
江西	1	12	1	6
福建	1	12	1	6
河南	1	12	1	6
湖北	1	12	1	6
湖南	1	12	1	6
海南	1	12	1	6
广西壮族自治区	1	15	1	8
广东	1	12	1	6
重庆	1	15	1	8
四川	1	15	1	8
贵州	1	15	1	8
云南	1	15	1	8
西藏自治区	1	22	1	16
陕西	1	15	1	8
甘肃	1	18	1	12
宁夏回族自治区	1	18	1	12
青海	1	18	1	12
新疆维吾尔自治区	1	20	1	12

以上为申通、圆通、中通、百世汇通、韵达指导价格，其他快递公司请参考站点实际报价

菜鸟驿站代寄件业务是收费服务，驿站根据您实际寄出包裹的重量和距离进行收费。同时您可通过手机淘宝或热线向菜鸟驿站反馈任何寄件服务和包裹物流问题。

服务承诺

一、服务内容

菜鸟驿站提供包裹暂存服务及代寄服务

二、服务时限

菜鸟驿站接收物流企业委托派件的包裹后，应当在两个小时内将包裹到站的情况录入菜鸟系统。系统将通过手机短信、淘宝物流详情、菜鸟裹裹APP等方式通知包裹收件人并给收件人发送取货密码

三、服务标准

菜鸟驿站包裹暂存服务是免费服务，消费者无需向站点支付包裹暂存费用。同时消费者可通过手机淘宝或热线向菜鸟反馈菜鸟驿站的任何服务问题

四、包裹暂存时间

菜鸟驿站接收的物流企业委托派件的包裹，在保管期内如果用户表示需要退回物流企业的，则站点应协助用户完成退回；如用户无法联系的，则站点可以退回物流企业。菜鸟驿站将包裹退回物流企业的，应当留存退回凭证原件（包括但不限于交接签字单）。五、投诉受理时限包裹入库驿站后最长期限为15个自然日

五、索赔处理期限

包裹自判定责任起不超过15个自然日

损失赔偿办法

一、赔付对象

包裹赔付的对象应为寄件人或下单用户

二、索赔因素

索赔因素主要包括延时、丢失、破损等。

其中：

- 1、延时是指超出菜鸟驿站服务承诺的服务时限，导致用户利益受损。
- 2、丢失是指菜鸟驿站未按服务承诺保管包裹，使包裹出现丢失的情况，包括但不限于货品少件、整体丢失。
- 3、破损是指驿站未按照合同约定为消费者商品提供存储、保管的服务，从而导致消费者利益受损，包括但不限于货品破损、物流包装破损。

三、免责条款

有下列情形之一的，可不负赔偿责任：

- 1、由于客户的责任或者所寄物品本身的原因造成包裹损失的；
- 2、由于不可抗力的原因造成损失的；
- 3、包裹入库驿站后15个自然日内未查询又未提出赔偿要求的。

四、赔偿原则

如因菜鸟驿站故意或者重大过失保管不当导致包裹延时或丢失或包裹外包装破损的，该损失由菜鸟驿站进行赔偿，具体金额需与菜鸟驿站协商赔偿。

五、受理索赔期限

包裹自判定责任起不超过15个自然日

六、索赔程序

1、索赔申告

客户在寄取过程中，发生快件延时、丢失、破损时，菜鸟驿站应予以赔偿，客户可以依据索赔因素剔除索赔申告。

2、索赔受理

在收到客户投诉后，受理客户投诉一般于24小时内将处理结果答复客户，除与客户有特殊约定按约定时间答复。

3、索赔处理时限

除了与客户有特殊约定外，索赔处理时限应不超过72小时。

4、赔金支付

与客户就赔偿数额达成一致后，一般在3个工作日内向客户支付赔金。

5、索赔争议的解决

客户与菜鸟驿站就赔偿、赔偿金额或赔偿支付等问题可先行协商，协商不一致的，可依法选择申诉、仲裁、起诉等方式，如选择仲裁，应在收寄时约定仲裁地点和仲裁机构。

投诉处理办法

一、投诉渠道

热线投诉电话：4009010101

申诉电话：025-12305

在线投诉渠道：淘系包裹可在物流详情入口发起投诉

二、投诉有效期

- 1、受理投诉有效期应为包裹入库驿站后的15个自然日
- 2、处理投诉有效期应为受理投诉之日起的30个自然日

三、投诉受理记录的内容

- 1、被投诉的快件运单号码
- 2、投诉人的姓名、地址和联系方式
- 3、投诉的理由、目的、要求
- 4、其他投诉细节

在记录的过程中，应与投诉人核对信息，以保证信息的准确性

四、投诉处理时限

在收到客户投诉后，受理客户投诉一般于24小时内将处理结果答复客户，除与客户有特殊约定按约定时间答复。

五、投诉受理程序

1、受理调查

1) 实时受理客户通过各种渠道对服务或产品提出的投诉，并实时、完整、客观的记录在投诉系统中。

2) 对投诉问题即时展开调查，按时响应客户。

2、跟进处理

1) 受理部门跟踪、督办、转办、催办被投诉部门处理投诉问题；被投诉部门配合跟进解决投诉案例，并及时反馈投诉处理进展或结果。

2) 对于不能在规定时间内有效处理、或本级资源无法协调有效处理的投诉情况，处理者可及时请求上一级资源协助处理。

3、解决回复

1) 各部门有效调动内部业务资源，为客户提供有效解决方案，并及时解决问题。

2) 对于不能在规定时间内有效解决、或本级资源无法协调有效解决的投诉情况，处理者可及时请求上一级资源协助解决。

4、满意度调研

投诉工单结束后5个自然日内，对投诉客户进行投诉处理满意度调研，可独立或结合其他外呼项目进行。

5、申诉处理时限

(1) 首次响应客户投诉时限：在收到客户投诉后，无论有无结果，需在24小时内先联系客户告知投诉处理的进展情况或将要采取的行动。

(2) 答复客户处理结果时限：受理客户投诉后于24小时内将处理结果答复客户，除与客户有特殊约定按约定时间答复

邮件快件收寄验视规定（试行）

第一条

为加强邮件、快件收寄验视管理，维护邮件、快件寄递安全，保障寄递渠道畅通，根据《中华人民共和国邮政法》、《邮政行业安全监督管理办法》等法律、行政法规和有关规定，制定本规定。

第二条

用户交寄邮件、快件，邮政企业、快递企业收寄验视邮件、快件，以及邮政管理部门实施相关监督管理工作，适用本规定。本规定所称收寄验视，是指邮政企业、快递企业接收用户交寄的邮件、快件时，查验用户交寄的邮件、快件是否符合禁止寄递、限制寄递的规定，以及用户在邮件详情单或者快递运单上所填写的内容是否与其交寄物品的名称、类别、数量等相符的行为。

第三条

邮件、快件收寄验视工作坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，强化源头治理，落实邮政企业、快递企业的主体责任，建立企业负责、政府监管、用户遵守和社会监督的机制。

第四条

邮政管理部门应当与公安、交通运输、国家安全、海关、检验检疫、安全生产监督管理、铁路、民航等部门相互协调配合，加强对邮件、快件收寄验视的监督管理。

第五条

邮政管理部门及邮政企业、快递企业应当采取多种形式向公众宣传国家关于禁止寄递、限制寄递的规定，并通过电话、网站等途径为用户咨询提供便利。邮政企业、快递企业应当在其营业场所的显著位置公示禁止寄递、限制寄递物品有关规定。

第六条

邮政企业、快递企业应当按照“谁收寄、谁负责”的原则，明确本单位主要负责人、直接责任人的收寄验视岗位职责，制定收寄验视操作规程，配备验视邮件、快件所需的设备和工具，向用户告知禁止寄递、限制寄递物品有关规定，严格执行收寄验视制度。

第七条

邮政企业、快递企业应当强化对其从业人员验视邮件、快件的知识与技能的教育和培训。教育和培训应当包括关于禁止寄递、限制寄递的法律、行政法规、国家规定和标准，验视邮件、快件的操作方法，禁止寄递物品辨识方法以及处置措施等内容。邮政企业、快递企业应当将教育和培训工作纳入本单位计划，建立制度，健全档案，详细记载教育和培训及考核情况。从事邮件、快件收寄验视的人员经教育和培训合格后，方可上岗作业。

第八条

邮政企业、快递企业应当在邮件详情单或者快递运单上以醒目文字提示用户遵守禁止寄递、限制寄递有关规定。

第九条

邮政企业、快递企业接收用户交寄的邮件、快件，应当履行下列职责：
（一）当面提醒用户必须遵守国家有关禁止寄递、限制寄递的规定；
（二）指导用户完整、清楚填写邮件详情单或者快递运单，并提醒用户填写的信息应当真实、有效；
（三）当面验视用户交寄的物品及使用的封装材料、填充材料，协助用户妥善封装；
（四）验视时发现疑似禁止寄递物品或者不能当场确定安全性的物品的，应当要求用户依法出示相关专业机构或者有关部门开具的安全证明；
（五）按照法律、行政法规的规定需要用户出示身份证件或者其他书面凭证的，应当向用户详细说明证件或者书面凭证的类别和要求；
（六）对验视发现的可能危害国家安全、公共安全的禁止寄递物品，按照有关规定处理并及时报告。

第十条

对用户交寄的邮件、快件，邮政企业、快递企业应当验视以下内容：
（一）用户填写的邮件详情单或者快递运单上的信息是否完整、清楚；
（二）用户填写的物品名称、类别、数量是否与交寄的实物相符；
（三）用户交寄的物品及使用的封装材料、填充材料是否属于禁止寄递的物品；
（四）用户交寄的限制寄递物品是否超出规定的范围；
（五）用户是否按照法律、行政法规的规定出示身份证件或者其他书面凭证；
（六）邮件、快件的封装是否满足寄递安全需要；
（七）其他需要验视的内容。

第十一条

有下列情形之一的，邮政企业、快递企业不予收寄：
（一）用户拒绝当面验视的；
（二）用户填写的邮件详情单或者快递运单信息不完整的；
（三）用户在邮件详情单或者快递运单上填写的信息与其交寄的实物不符或者填写的信息模糊，并且拒绝修改或者拒绝重新填写的；
（四）用户交寄禁止寄递物品或者使用的封装材料、填充材料属于禁止寄递物品，或者在邮件、快件内夹带禁止寄递物品、封装材料、填充材料中夹带禁止寄递物品的；
（五）用户未按照法律、行政法规的规定出示身份证件或者其他书面凭证的；
（六）用户交寄限制寄递的物品超出规定范围的；
（七）用户交寄的邮件、快件不符合储存、转运安全要求的；
（八）邮政企业、快递企业依法要求用户开拆所交寄的信件，用户拒绝开拆的；
（九）法律、行政法规和国家规定的其他情形。

第十二条

对验视后收寄的邮件、快件，邮政企业、快递企业应当以加盖验视章等方式作出验视标识，载明验视人员的姓名或者工号。

第十三条

用户应当配合邮政企业、快递企业的收寄验视工作。信件以外的邮件、快件提前封装的，用户应当在交寄时开拆邮件、快件的封装，接受邮政企业、快递企业的验视。必要时，用户还应当按照邮政企业、快递企业的要求开拆信件，接受验视，但信件内容不受邮政企业、快递企业检查。

第十四条

用户交寄邮件、快件，应当遵守国家关于禁止寄递、限制寄递物品的规定，并履行下列义务：
（一）完整、准确、清楚地填写邮件详情单或者快递运单，包括寄件人、收件人的姓名、地址、电话、交寄物品的名称、类别、数量等信息，确保填写内容的真实、有效；
（二）按照邮政企业、快递企业的要求妥善封装邮件、快件，防止内件散落、丢失、损毁，或者污染、损毁其他邮件、快件；
（三）按照法律、行政法规的规定出示身份证件或者其他书面凭证，并确保身份证件或者书面凭证的真实性；
（四）其他应当履行的义务。

第十五条

用户不得交寄危险化学品和国家禁止寄递的化学品。用户交寄普通化学品，经验视不能确定安全的，应当出具相关专业机构或者有关部门开具的安全证明，封装化学品必须满足寄递安全需要。对用户交寄的普通化学品，邮政企业、快递企业应当在专门的营业场所或者安排专门人员进行收寄验视。

第十六条

用户交寄易碎或者有防潮、保鲜、保质期、限时送达等特别要求的物品，应当在邮件详情单或者快递运单上注明，并当面向邮政企业、快递企业说明情况；邮政企业、快递企业收寄时应当在邮件、快件外包装上加注醒目标识。

第十七条

邮政企业、快递企业收寄用户已出具相关安全证明或者书面凭证的物品时，应当如实记录物品的名称、规格、数量、收寄时间以及寄件人和收件人姓名、地址、电话等内容，并将记录资料保存一年以上。

第十八条

邮政企业、快递企业应当建立健全收寄验视应急处置机制，适时修订、完善应急处置预案并依法报邮政管理部门备案，明确相应的应急处置程序和保障措施，及时、妥善处置收寄验视工作中出现的突发事件。

第十九条

国家举行重大活动等特殊时期，邮政企业、快递企业应当严格执行邮政管理、公安、国家安全等部门关于特殊时期的临时管理措施。

第二十条

邮政企业、快递企业应当积极配合邮政管理、公安、国家安全、海关、检验检疫、安全生产监督管理等部门的监督管理工作，为有关部门的监督检查提供便利条件，发现利用寄递渠道从事违法犯罪活动的，应当立即报告，并协助做好相关工作。

第二十一条

邮政管理部门应当依法对邮政企业、快递企业执行收寄验视制度、从业人员教育和培训等情况进行监督检查。

第二十二条

邮政管理部门应当公开举报电话、通信地址或者电子邮件地址，接收有关违反本规定的举报；举报事项一经受理并调查核实后，应当按照相关规定处理。

第二十三条

邮政企业、快递企业违反本规定，不建立或者不执行收寄验视制度，或者违规收寄禁止寄递、限制寄递物品的，邮政管理部门应当依照《中华人民共和国邮政法》等法律、行政法规的规定予以处罚。

第二十四条

用户违反本规定，未如实说明其交寄物品的名称、类别、数量，或者在邮件、快件内夹带禁止寄递、限制寄递的物品以及其他不安全的物品，造成人身伤害或者财产损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》及有关法律、行政法规的规定处罚。用户违法交寄国家禁止出境或者限制出境物品的，依照《中华人民共和国海关法》的规定处罚。

第二十五条

国家邮政局发布，2015年7月15日起施行

邮件快件实名收寄管理办法

第一条

为了保障寄递渠道安全和寄递用户信息安全，规范邮件、快件实名收寄活动，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》《中华人民共和国网络安全法》《快递暂行条例》等法律、行政法规，制定本办法。

第二条

在中华人民共和国境内交寄、收寄邮件、快件以及实施相关监督管理，适用本办法。

第三条

邮政企业、快递企业、经营邮政通信业务的企业（以下统称寄递企业）应当执行实名收寄，在收寄邮件、快件时，要求寄件人出示有效身份证件，对寄件人身份进行查验，并登记身份信息。

寄件人出示的有效身份证件包括：

- （一）居民身份证、临时居民身份证；
- （二）中国人民解放军军人身份证件、中国人民武装警察身份证件；
- （三）港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证；
- （四）外国公民护照；
- （五）国家规定的其他有效身份证件。

第四条

邮件、快件实名收寄遵循合法、安全、便民、高效的原则。

第五条

国务院邮政管理部门负责对全国邮件、快件实名收寄实施监督管理。省、自治区、直辖市邮政管理机构和按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责对本辖区的邮件、快件实名收寄实施监督管理。

第六条

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）应当加强与公安机关、国家安全机关等的相互配合，建立健全安全保障机制，监督实名收寄的落实。

第七条

寄递企业应当制定本单位实名收寄管理制度和措施，并严格落实执行。

第八条

使用统一的商标、字号或者快递运单经营快递业务的，商标、字号或者快递运单所属企业应当对实名收寄的内容、流程、安全实行统一管理。

第九条

委托经营邮件、快件收寄业务的，委托方应当在委托合同中明确约定受托方的实名收寄义务，规定实名收寄的作业规范，培训、指导受托方执行实名收寄。前款规定不免除委托方对实名收寄应当承担的责任。

第十条

寄件人交寄邮件、快件时，应当出示本人有效身份证件，如实填写邮件详情单、快递运单等寄递详情单。

第十一条

除信件和已签订安全协议用户交寄的邮件、快件外，寄递企业收寄邮件、快件时，应当核对寄件人在寄递详情单上填写的个人身份信息与有效身份证件信息。信息核对一致后，寄递企业记录证件类型与证件号码，但不得擅自记录在寄递详情单上。

第十二条

寄递企业采取与用户签订安全协议方式收寄邮件、快件的，应当一次性查验寄件人的有效身份证件，登记相关信息，留存有效身份证件复印件。寄件人为法人或者其他组织的，寄递企业应当核对、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。寄递企业应当将安全协议以及用户身份信息保存至协议终止后不少于1年，并将与其签订安全协议的用户名单送邮政管理部门备案。

第十三条

对委托他人交寄邮件、快件的，寄递企业应当核对、记录委托方和受托方的有效身份证件信息。

第十四条

寄递企业应当使用符合国家有关要求的实名收寄信息系统，与国家实名收寄信息监管平台联网，及时收集、录入、报送实名收寄信息，并确保有关信息数据的真实、准确、完整。

第十五条

有下列情形之一的，寄递企业不得收寄邮件、快件：

- （一）寄件人交寄信件以外的邮件、快件时，拒绝出示有效身份证件，或者拒绝寄递企业登记身份信息的；
- （二）寄递企业收寄信件以外的邮件、快件时，发现寄件人在寄递详情单上填写的寄件人姓名与出示的有效身份证件不一致的。

第十六条

寄递企业应当依照法律、行政法规以及国家有关规定，建立健全信息安全保障制度，采取必要防护措施，防止信息泄露、毁损、丢失。寄递企业及其从业人员应当对提供寄递服务过程中获取的用户身份信息严格保密，不得出售、泄露或者非法提供寄递服务过程中知悉的用户信息。发生或者可能发生用户身份信息泄露、丢失等情况时，寄递企业应当立即采取补救措施，并向事件所在地邮政管理部门报告，配合相关部门进行调查处理。寄递企业在中华人民共和国境内实名收寄活动中收集和产生的用户信息和重要数据应当在境内存储。

第十七条

邮政管理部门依法对寄递企业执行实名收寄情况实施监督管理，可以采取《中华人民共和国邮政法》和《快递暂行条例》规定的监督检查措施。对邮政管理部门实施的监督检查，寄递企业应当予以配合。

第十八条

经营快递业务的企业违反本办法第八条规定，未实行实名收寄统一管理的，由邮政管理部门依照《快递暂行条例》第四十一条的规定给予处罚。

第十九条

寄递企业有下列行为之一的，由邮政管理部门责令改正，处5000元以上1万元以下的罚款，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处5000元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处5000元以上1万元以下的罚款：

- （一）擅自在寄递详情单上记录用户有效身份证件的类型、号码；
- （二）未按照规定留存有效身份证件复印件，或者未按照规定保存安全协议、用户身份信息；
- （三）未按照规定将已签订安全协议的用户名单送邮政管理部门备案；
- （四）未按照规定使用符合要求的实名收寄信息系统，或者已使用的实名收寄信息系统未与国家实名收寄信息监管平台联网；
- （五）未及时收集、录入、报送实名收寄信息，或者虚报、瞒报、漏报实名收寄信息。

第二十条

寄递企业有下列行为之一的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国反恐怖主义法》第八十五条、第九十三条的规定给予处罚：

- （一）在与用户签订安全协议时，未按照规定查验寄件人的有效身份证件并登记相关信息；
- （二）伪造寄件人身份信息收寄了信件以外的邮件、快件；
- （三）在寄件人拒绝出示有效身份证件、拒绝寄递企业登记身份信息的情况下，收寄了信件以外的邮件、快件；
- （四）发现寄件人在寄递详情单上填写的寄件人姓名与出示的有效身份证件不一致后，仍收寄了信件以外的邮件、快件。

第二十一条

邮政企业、快递企业及其从业人员有下列行为之一的，由邮政管理部门依照《中华人民共和国邮政法》第七十六条、《快递暂行条例》第四十四条的规定给予处罚：

- （一）出售、泄露或者非法提供寄递服务过程中知悉的用户信息；
- （二）发生或者可能发生用户信息泄露的情况，未立即采取补救措施，或者未向事件所在地邮政管理部门报告。

经营邮政通信业务的企业及其从业人员有前款规定的违法行为的，由邮政管理部门责令改正，处1万元以上3万元以下的罚款。

第二十二条

交通运输部公布，2018年10月22日起施行

禁止寄递物品管理规定

第一条	为加强邮政行业安全管理，防止禁止寄递物品进入寄递渠道，妥善处置进入寄递渠道的违禁物品，维护寄递渠道安全畅通，促进邮政业健康发展，依据《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国反恐怖主义法》以及《邮政行业安全监督管理办法》等法律、行政法规和相关规定，制定本规定。
第二条	在中华人民共和国境内提供和使用寄递服务活动，以及相关监督管理工作适用本规定。法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门对禁止进出境物品另有规定的，适用其规定。
第三条	本规定所称禁止寄递物品（以下简称禁寄物品），主要包括： （一）危害国家安全、扰乱社会秩序、破坏社会稳定的各类物品； （二）危及寄递安全的爆炸性、易燃性、腐蚀性、毒害性、感染性、放射性等各类物品； （三）法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。 具体禁寄物品详见附录《禁止寄递物品指导目录》。
第四条	本规定所称禁止寄递物品（以下简称禁寄物品），主要包括： （一）危害国家安全、扰乱社会秩序、破坏社会稳定的各类物品； （二）危及寄递安全的爆炸性、易燃性、腐蚀性、毒害性、感染性、放射性等各类物品； （三）法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。 具体禁寄物品详见附录《禁止寄递物品指导目录》。
第五条	用户交寄邮件、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寄物品的规定，不得交寄禁寄物品，不得在邮件、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。
第六条	寄递企业应当在其营业场所公示并以其他方式向社会公布本规定及相关指导目录。
第七条	寄递企业应当建立健全安全教育培训制度，强化从业人员对禁寄物品的防范意识、辨识知识和处置能力。未经安全教育和培训的从业人员不得上岗作业。
第八条	寄递企业应当严格执行收寄验视制度，依法当场验视用户交寄的物品是否属于禁寄物品，以及物品的名称、性质、数量等是否与寄递详情单所填写的内容一致，防止禁寄物品进入寄递渠道。
第九条	寄递企业应当建立健全安全检查制度，配备符合国家标准或者行业标准的安全检查设备，安排具备专业技术和技能的人员对邮件、快件进行安全检查。
第十条	寄递企业应当制定禁寄物品处置预案，根据情况变化及时修订，并向邮政管理部门备案。寄递过程中发现禁寄物品的，应当按照预案规定妥善处置。

第十一条	寄递企业完成收寄后发现禁寄物品或者疑似禁寄物品的，应当停止发运，立即报告事发地邮政管理部门，并按下列规定处理： （一）发现各类枪支（含仿制品、主要零部件）、弹药、管制器具等物品的，应当立即报告公安机关； （二）发现各类毒品、易制毒化学品的，应当立即报告公安机关； （三）发现各类爆炸品、易燃易爆等危险物品的，应当立即疏散人员、隔离现场，同时报告公安机关； （四）发现各类放射性、毒害性、腐蚀性、感染性等危险物品的，应当立即疏散人员、隔离现场，同时视情况报告公安、环境保护、卫生防疫、安全生产监督管理等部门； （五）发现各类危害国家安全和稳定的非法出版物、印刷品、音像制品等宣传品的，应当及时报告国家安全、公安、新闻出版等部门； （六）发现各类伪造或者变造的货币、证件、印章以及假冒侵权等物品的，应当及时报告公安、工商行政管理等部门； （七）发现各类禁止寄递的珍贵、濒危野生动物及其制品的，应当及时报告公安、野生动物行政主管等部门； （八）发现各类禁止进出境物品的，应当及时报告海关、国家安全、出入境检验检疫等部门； （九）发现使用非机要渠道寄递涉及国家秘密的文件、资料及其他物品的，应当及时报告国家安全机关； （十）发现各类间谍专用器材或者疑似间谍专用器材的，应当及时报告国家安全机关； （十一）发现其他禁寄物品或者疑似禁寄物品的，应当依法报告相关政府部门处理。
第十二条	邮政管理部门接到寄递企业发现禁寄物品的报告后，应当按规定向上级部门报告，并视情况联合公安、国家安全、卫生防疫、海关、检验检疫、新闻出版、工商行政管理、安全生产监督管理、野生动物行政主管等部门相互配合、依法处置。
第十三条	禁寄物品指导目录由国务院邮政管理部门会同有关部门确定、公布，并适时调整。
第十四条	对及时发现、报告禁寄物品，维护国家安全、公共安全和人民生命财产安全，或者有效避免、减少寄递安全事故的单位和人员，邮政管理部门可依法给予表彰。
第十五条	寄递企业违法收寄禁寄物品的，邮政管理部门依照《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国反恐怖主义法》等法律、行政法规的规定予以处罚。
第十六条	用户违反本规定，在邮件、快件内夹带禁寄物品，将禁寄物品匿报或者谎报为其他物品交寄，造成人身伤害或者财产损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》及有关法律、行政法规的规定处罚。
第十七条	本规定自发布之日起施行。国家邮政局2007年11月6日发布的《禁寄物品指导目录及处理办法（试行）》（国邮发[2007]152号）同时废止。

附录：禁止寄递物品指导目录

第一条	枪支（含仿制品、主要零部件）弹药 1. 枪支（含仿制品、主要零部件）：如手枪、步枪、冲锋枪、防暴枪、气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪、钢珠枪、催泪枪等。 2. 弹药（含仿制品）：如子弹、炸弹、手榴弹、火箭弹、照明弹、燃烧弹、烟幕（雾）弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、地雷、手雷、炮弹、火药等。
第二条	管制器具 1. 管制刀具：如匕首、三棱刮刀、带有自锁装置的弹簧刀（跳刀）、其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。 2. 其他：如弩、催泪器、催泪枪、电击器等。
第三条	爆炸物品 1. 爆破器材：如炸药、雷管、导火索、导爆索、爆破剂等。 2. 烟花爆竹：如烟花、鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮、彩药弹等烟花爆竹及黑火药、烟火药、发令纸、引火线等。 3. 其他：如推进剂、发射药、硝化棉、电点火头等。
第四条	压缩和液化气体及其容器 1. 易燃气体：如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、液化石油气、乙烯、丙烯、乙炔、打火机气等。 2. 有毒气体：如一氧化碳、一氧化氮、氯气等。 3. 易爆或者窒息、助燃气体：如压缩氧气、氮气、氦气、氖气、气雾剂等。
第五条	易燃液体 如汽油、柴油、煤油、桐油、丙酮、乙醚、油漆、生漆、苯、酒精、松香油等。
第六条	易燃固体、自燃物质、遇水易燃物质 1. 易燃固体：如红磷、硫磺、铝粉、闪光粉、固体酒精、火柴、活性炭等。 2. 自燃物质：如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、钛粉等。 3. 遇水易燃物质：如金属钠、钾、锂、锌粉、镁粉、碳化钙（电石）、氰化钠、氰化钾等。
第七条	氧化剂和过氧化物 如高锰酸盐、高氯酸盐、氧化氢、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、氯酸盐、溴酸盐、硝酸盐、双氧水等。
第八条	毒性物质 如砒霜、砷化物、钋化物、氰化物、硒粉、苯酚、汞、剧毒农药等。
第九条	生化制品、传染性、感染性物质 如病菌、炭疽、寄生虫、排泄物、医疗废弃物、尸骨、动物器官、肢体、未经硝制的兽皮、未经药制的兽骨等。

第十条	放射性物质 如铀、钍、镭、钚等。
第十一条	腐蚀性物质 如硫酸、硝酸、盐酸、蓄电池、氢氧化钠、氢氧化钾等。
第十二条	毒品及吸毒工具、非正当用途麻醉药品和精神药品、非正当用途的易制毒化学品 1. 毒品、麻醉药品和精神药品：如鸦片（包括罂粟壳、花、苞、叶）、吗啡、海洛因、可卡因、大麻、甲基苯丙胺（冰毒）、氯胺酮、甲卡西酮、苯丙胺、安纳咖等。 2. 易制毒化学品：如胡椒醛、黄樟素、黄樟油、麻黄素、伪麻黄素、羟亚胺、邻酮、苯乙酸、溴代苯丙酮、醋酸酐、甲苯、丙酮等。 3. 吸毒工具：如冰壶等。
第十三条	非法出版物、印刷品、音像制品等宣传品 如含有反动、煽动民族仇恨、破坏国家统一、破坏社会稳定、宣扬邪教、宗教极端思想、淫秽等内容的图书、刊物、图片、照片、音像制品等。
第十四条	间谍专用器材 如暗藏式窃听器器材、窃照器材、突发式收发报机、一次性密码本、密写工具、用于获取情报的电子监听和截收器材等。
第十五条	非法伪造物品 如伪造或者变造的货币、证件、公章等。
第十六条	侵犯知识产权和假冒伪劣物品 1. 侵犯知识产权：如侵犯专利权、商标权、著作权的图书、音像制品等。 2. 假冒伪劣：如假冒伪劣的食品、药品、儿童用品、电子产品、化妆品、纺织品等。
第十七条	濒危野生动物及其制品 如象牙、虎骨、犀牛角及其制品等。
第十八条	禁止进出境物品 如有碍人畜健康的、来自疫区的以及其他能传播疾病的食品、药品或者其他物品；内容涉及国家秘密的文件、资料及其他物品。
第十九条	其他物品 《危险化学品目录》《民用爆炸物品品名表》《易制爆危险化学品名录》《易制毒化学品的分类和品种目录》《中华人民共和国禁止进出境物品表》载明的物品和《人间传染的病原微生物名录》载明的第一、二类病原微生物等，以及法律、行政法规、国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。
第二十条	国家邮政局、公安部、国家安全部发布，2016年12月16日起施行