

# 安徽省人民代表大会常务委员会 公 告

(第二十八号)

《安徽省邮政条例》已经 2015 年 5 月 21 日安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过，现予公布，自 2015 年 7 月 1 日起施行。

安徽省人民代表大会常务委员会  
2015 年 5 月 21 日

# 安徽省邮政条例

(2015年5月21日安徽省第十二届人民代表大会  
常务委员会第十九次会议通过)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了保障邮政普遍服务和特殊服务，加强对邮政市场的监督管理，保护用户合法权益，促进邮政业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》和有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

**第二条** 本条例适用于本省行政区域内的邮政业规划、建设、服务与监督管理等相关活动。

本条例所称邮政普遍服务，是指按照国家规定的业务范围、服务标准，以合理的资费标准，为所有用户持续提供的邮政服务。

本条例所称邮政特殊服务，是指邮政企业按照国家规定办理机要通信、国家规定报刊的发行，以及义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递等业务。

**第三条** 各级人民政府应当对邮政普遍服务和特殊服务给予政策支持和资金补贴，重点保障农村地区邮政营业场所的正常运行。

各级人民政府应当制定和完善相关政策措施，鼓励、促进和规范快递服务发展。

**第四条** 省邮政管理部门和依照国务院规定设立的市、县邮政管理部门或者机构(以下统称邮政管理部门)负责对本行政区域内的邮政普遍服务、特殊服务和邮政市场实施监督管理。

县级以上人民政府有关部门依照各自职责做好邮政管理的相关工作。

**第五条** 邮政企业、快递企业应当加强服务质量和用户信息保密工作，完善安全保障措施，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

## 第二章 规划与建设

**第六条** 县级以上人民政府应当将邮政业发展纳入国民经济和社会发展规划，按照统筹安排、合理布局的原则，将邮政、快递基础设施的布局和建设纳入土地利用总体规划、城乡规划、综合交通运输体系规划，保障邮政业与当地经济社会协调发展。

邮政管理部门应当根据邮政业发展规划，会同发展改革、城乡规划、国土资源、交通运输等部门编制包括邮政营业场所、邮件处理场所和快件处理场所等在内的邮政设施专项规划，经本级人民政府批准后实施。编制邮政设施专项规划时，应当征求邮政企业及其他方面意见。

城乡规划主管部门编制控制性详细规划，应当按照邮政设施专项规划的要求，对邮政营业场所、邮件处理场所和快件处理场所进行规划控制。

国土资源主管部门应当依据城乡规划主管部门提出的规划条件，将配套建设邮政营业场所和邮件处理场所的位置、面积作为国有土地使用权出让要求的内容。

**第七条** 建设城市新区、独立工矿区、开发区、住宅区或者对旧城区进行改建，建设单位应当按照经依法审定的修建性详细规划和工程设计方案，配套建设提供邮政普遍服务的邮政设施。

城乡规划主管部门在组织审查修建性详细规划时，对未按照规划要求设置提供邮政普遍服务的邮政设施的，应当要求建设单位改正。

**第八条** 根据城乡规划配套建设的提供邮政普遍服务的邮政营业场所和邮件处理场所，由政府投资的，无偿提供邮政企业使用。建设单位依据城乡规划主管部门批准的规划设计方案建设的邮政营业场所和邮件处理场所，应当以不高于房屋建筑成本的价格出售给邮政企业，或者以优惠价格出租给邮政企业。

邮政设施用地符合划拨用地目录规定的，由市、县人民政府按照规定划拨。建设邮政设施免征城市基础设施配套费。

依法取得的划拨土地和依照本条第一款规定配套建设的邮政营业场所和邮件处理场所，不得擅自转让或者改变用途；确需转让或者改变用途的，由市、县人民政府批准。

**第九条** 征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，房屋征收部门应当与邮政企业协商，按照方便用邮、不少于原有面积的原则，原地或者就近重建、置换邮政营业场所或者邮件处理场所；重建的邮政营业场所或者邮件处理场所在交付使用前，房屋征收部门应当就近安排过渡场所。未作出妥善安排前，不得征收。重新设置的费用、过渡场所的费用和其他补偿费用，由作出征收决定的人民政府承担。

邮政企业应当采取相应措施，保障过渡期间邮政普遍服务正常进行。

**第十条** 邮政企业设置、撤销邮政营业场所，应当事先书面告知所在地邮政管理部门。

邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所，应当向所在地邮政管理部门提出书面申请。邮政管理部门应当在受理申请之日起十个工作日内作出决定。经批准撤销的，邮政企业应当于停业前二十个工作日内向社会公告。

**第十一条** 城镇新建、改建、扩建住宅建筑工程，应当每套住宅配套设置信报箱。信报箱纳入住宅建筑工程统一规划、设计和施工，所需费用纳入建设项目总投资。

住宅建筑工程竣工验收时，邮政管理部门或者其委托的单位应当参加验收。信报箱工程验收未通过的，建设行政主管部门不得予以验收备案。

已建成的城镇居民楼、住宅小区未按照国家规定标准设置信报箱的，市、县人民政府在组织对其改造时，应当将信报箱作为公用设施集中设置、更新或者维修。

**第十二条** 邮政企业应当根据城乡规划和邮政设施专项规划，在街道、居民小区等方便用户的地点设置邮政报刊亭、邮政便民服务站、邮筒（箱）等邮政设施。邮政报刊亭、邮政便民服务站、邮筒（箱）免缴城市道路占用费。

**第十三条** 乡（镇）人民政府所在地应当设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所。

市、县人民政府应当将村邮站纳入村级公共服务平台建设，村邮站运转经费纳入村级其他必要支出范围，由财政予以保障。村民委员会负责村邮站的日常管理和人员选派。邮政企业应当对村邮站建设和运行给予指导和支持。

**第十四条** 县级以上人民政府应当把邮件和快件的代收、代转服务纳入社区商业便民服务网点建设。

鼓励机关、企业事业单位、学校、车站、机场、港口、宾馆、住宅小区、商业区等按照国家规定标准建设智能快件箱等自助服务设施，为快件投递提供便利和安全保障。

### 第三章 邮政服务

**第十五条** 县级以上人民政府应当鼓励邮政企业参与相关基本公共服务项目建设，支持邮政企业开放邮政设施，拓展业务范围，开办各类代理业务，建设综合服务平台。

对邮政企业在农村开展物流配送、金融助农等服务的，按照国家有关规定给予优惠。

**第十六条** 邮政企业在人员、设施配备等方面应当满足邮政普遍服务的要求，其提供的邮政普遍服务，应当符合国家规定的标准。

邮政企业从业人员应当熟悉邮政业务，为用户提供规范的服务。

**第十七条** 邮政企业停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务，应当向邮政管理部门提出书面申请。邮政管理部门应当在受理申请之日起十个工作日内作出决定。经批准停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务的，邮政企业应当于停办前二十个工作日内向社会公告。

因不可抗力或者其他特殊原因，邮政企业暂时停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务的，应当及时向社会公告，采取相应的补救措施，并向所在地邮政管理部门报告；暂时停止办理或者限制办理的期限不得超过六个月。

**第十八条** 对具备国家规定通邮条件的用户，邮政企业应当自用户办理邮件投递登记手续之日起五个工作日内安排投递。对不具备通邮条件的，将邮件投递至与用户商定的邮件代收点。用户变更名称、邮件投递地址的，应当及时通知邮政企业。

**第十九条** 邮政企业从业人员按址投递邮件进入物业管理区域的，物业服务企业核实确认身份后，应当提供便利，不得拒绝邮政投递人员进入。

物业服务合同有代收、代转邮件规定或者物业服务企业与业主有约定的，物业服务企业应当为业主代收、代转邮件。

尚未设置信报箱、设置的信报箱无法投递或者影响邮件安全的，业主可以与物业服务企业约定代收、代转邮件。

邮件代收人员接收邮政企业投递的邮件时，应当当面核对，对给据邮件予以签收，并履行保管和及时传递的责任，不得私自开拆、隐匿、毁弃邮件或者撕揭邮票；无法传递的，应当及时告知邮政企业予以收回。

**第二十条** 带有邮政专用标志的车船进出港口或者通过渡口、桥梁、隧道、检查站时，有关单位应当优先放行。

公安机关交通管理部门及其他有关部门应当为带有邮政专用标志的车辆通行、停靠提供便利，在确保安全前提下，允许其在禁行路线临时通行、在禁停地段临时停靠。

运递邮件的车辆发生交通事故时，公安机关交通管理部门应当尽快处理；邮政企业应当及时安排车辆转运邮件。

经省交通运输主管部门和邮政管理部门核定带有邮政专用标志的邮政普遍服务、特殊服务的邮运车辆，通过本省收费的公路、桥梁、隧道时，减免通行费。

**第二十一条** 邮政企业及其从业人员不得有下列行为：

（一）私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖邮件，撕揭邮票，冒领、扣押用户款物；

- (二) 无故拒绝、中止邮政普遍服务或者特殊服务；
- (三) 无故延误或者未按址投递邮件；
- (四) 擅自变更邮政普遍服务和特殊服务收费标准、增加收费项目；
- (五) 强迫、误导或者限定用户使用指定的业务，向用户搭售商品、服务或者附加其他不合理条件；
- (六) 转让、出借、出租邮政专用品或者带有邮政专用标志的车船；
- (七) 法律、法规禁止的其他行为。

**第二十二条** 任何单位和个人不得有下列行为：

- (一) 盗窃或者损毁邮政报刊亭、邮筒（箱）、信报箱等邮政设施；
- (二) 未经邮政企业同意擅自迁移、开启、封闭邮政报刊亭、邮筒（箱）、信报箱等邮政设施；
- (三) 向邮政报刊亭、邮筒（箱）、信报箱内投放易燃、易爆、腐蚀性物品或者其他杂物；
- (四) 非法拦截邮政运输工具、非法阻碍邮件运递或者强行登乘邮政运输工具；
- (五) 伪造、冒用邮政专用名称、邮政专用标志、邮政标志服及邮政用品用具。

## 第四章 快递服务

**第二十三条** 县级以上人民政府应当鼓励支持快递服务与电子商务、制造业等建立合作发展机制，促进快递服务与相关产业融合发展。

支持快递企业在农村设置服务网点或者利用村邮站及其他服务网点开展农业生产资料、生活消费品和农副产品等快递服务。

邮政管理、海关、检验检疫等部门应当加强跨境贸易电子商务快件管理，完善跨境快递服务通关环境。

**第二十四条** 经营快递业务，应当依法取得快递业务经营许可。未经许可，任何单位和个人不得经营快递业务。

快递企业应当在经营许可范围内依法从事快递业务经营活动，不得将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的单位和个人经营。

任何单位和个人不得伪造、涂改、冒用、租借、倒卖和转让快递业务经营许可证。

**第二十五条** 以加盟方式经营快递业务的，加盟人应当取得快递业务经营许可，并不得超越被加盟人的经营许可范围。被加盟人与加盟人应当签订书面协议，约定双方的权利和义务。

被加盟人应当在服务标准、服务质量、经营行为、运营安全、业务流程、用户投诉、损失赔偿等方面对加盟人实行统一管理，向用户提供统一的跟踪查询和投诉处理服务，对加盟人给用户造成的损失依法承担责任。

加盟人应当遵守共同的服务约定，使用统一的商标、商号、快递运单和收费标准。

**第二十六条** 快递企业提供快递服务，应当符合快递服务国家标准，并遵守其公开的服务承诺。

鼓励快递企业制定并采用高于国家标准的企业标准。

**第二十七条** 快递企业收寄快件应当使用符合国家标准的快递运单。快递运单应当在显著位置注明赔偿责任等影响用户权益的内容，并符合《中华人民共和国合同法》有关格式条款的规定。

快递企业从业人员收寄快件前，应当提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，指导寄件人规范填写快递运单，并建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务。

**第二十八条** 快递企业应当在承诺时限内将快件投递到约定的收件地址。

快递企业投递人员投递快件时，应当告知收件人当面验收。快件外包装完好的，由收件人签字确认。投递的快件注明为易碎品及外包装出现明显破损等异常情况的，快递企业投递人员应当告知收件人先验收内件再签收。快递企业与寄件人另有约定的除外。

**第二十九条** 快递企业接受网络购物、电视购物和邮购等经营者委托提供快递服务，或者从事代收货款业务的，应当与委托方签订服务合作协议，明确双方的权利和义务。

网络购物、电视购物和邮购等经营者应当以显著方式提醒收件人快件验收的程序和要求，快递企业在快件投递时应当按照约定提供验收服务。

**第三十条** 快递企业应当建立从业人员实名档案，加强从业人员法制、安全生产、职业技能、职业道德教育和培训。未经安全生产教育和培训合格的从业人员，不得安排其上岗作业。

**第三十一条** 机关、团体、企业事业单位、住宅小区物业服务企业等应当为快递企业上门服务提供便利，或者为居民提供代收、代转服务。鼓励高等院校设立快递集中服务场所。

省邮政管理部门和公安机关交通管理部门应当根据国家规定，对快递服务专用车辆在

车型、车身标识等方面制定相应的规范。快递企业服务专用车辆应当符合国家和本省的规定，并喷涂标识。

本条例第二十条第二款、第三款的规定，适用于带有标识的快递服务专用车辆。

**第三十二条** 快递企业及其从业人员不得有下列行为：

- （一）扣留、倒卖、隐匿、毁弃和私自开拆快件；
- （二）相互串通操纵市场价格，损害其他经营者或者用户的合法权益；
- （三）冒用他人名称、商标标识和企业标识，扰乱市场秩序；
- （四）法律、法规禁止的其他行为。

**第三十三条** 快递企业应当按照国家规定向邮政管理部门提交年度报告，报告上一年度经营情况和遵守法律、法规情况。

邮政管理部门应当依照国家规定向社会公告快递企业年度报告情况。

## 第五章 安全保障

**第三十四条** 任何单位和个人交寄邮件、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，不得通过寄递渠道危害国家安全、公共安全和损害公民、法人、其他组织的合法权益。

用户交寄邮件、快件应当综合考虑寄递物品的性质、状态、路程、运输方式等因素，使用符合国家标准的封装用品，妥善包装，满足安全寄递的需要。

**第三十五条** 邮政企业、快递企业应当依法建立并执行收寄验视制度，遵守国家有关禁止寄递或者限制寄递物品的规定。对用户交寄的物品，在包装物内侧加盖收寄验视戳记或者粘贴验视标识。受用户委托长期、批量提供快递服务的，应当与用户书面明确安全保障义务，采取抽检方式验视快件的内件。在收寄、分拣、储存、装卸、运输、投递过程中发现国家禁止寄递的物品的，应当立即向公安、国家安全、邮政管理等部门报告，并配合相关部门进行处理。

邮政企业、快递企业对不能确定安全性的物品，应当要求用户出具相关部门的安全证明。用户不能出具安全证明的，不予收寄。收寄已出具安全证明的物品时，应当如实记录物品名称、规格、数量、质量、收寄时间、寄件人和收件人姓名地址等内容。安全证明和收寄记录保存期限不得少于一年。

**第三十六条** 邮政企业、快递企业分拣作业时，应当按照邮件、快件的种类、时限

分别处理、分区作业、规范操作，不得露天分拣，不得以抛扔、踩踏或者其他危害邮件、快件安全的方式分拣。快件处理信息应当及时准确录入，上传网络。

**第三十七条** 邮政企业、快递企业及其从业人员不得泄露或者违法提供用户使用邮政服务或者快递服务的信息。

邮政企业、快递企业应当建立运单实物及电子数据档案管理制度，采取技术措施保护用户信息安全。运单实物和电子档案保存期限应当符合国家规定。保存期满后，按照规定销毁或者删除。

**第三十八条** 邮政企业、快递企业应当安装监控设备，对邮政营业场所、快件处理场所实行安全监控，防止邮件和快件短少、丢失、损毁。

**第三十九条** 邮政企业、快递企业应当制定突发事件具体应急预案，加强应急人员和物资、经费、技术保障，并报所在地邮政管理部门备案。

遇重大突发事件时，邮政企业、快递企业应当立即启动应急预案，采取有效处置措施，保障人员安全和邮件、快件安全，并在一小时内向邮政管理部门和负有相关职责的公安机关、安全生产监督管理等部门报告。遇到重大服务阻断时，应当及时告知用户。

## 第六章 监督管理

**第四十条** 邮政管理部门应当加强对邮政普遍服务、邮政特殊服务和邮政市场的监督检查，依法查处违反邮政法律、法规的行为。

邮政管理部门在监督检查中发现已取得快递业务经营许可的企业，经营条件发生变化，不再符合经营许可条件的，应当责令其限期整改；经整改仍不符合经营许可条件的，应当依法撤销其快递业务经营许可。

**第四十一条** 邮政管理部门应当对邮政企业、快递企业建立健全和遵守安全生产制度以及企业防范安全风险、规范从业人员安全生产行为等情况进行检查，组织或者参与调查邮政行业安全事故，查处违反邮政行业安全监督管理规定的行为。

邮政管理部门应当加强邮政行业安全运行的监测预警，建立信息管理体系，收集、分析与邮政行业安全运行有关的信息，并定期向公安机关、安全生产监督管理等部门通报。

**第四十二条** 邮政管理部门应当对政府投资的邮政设施建设情况进行监督。

财政、审计和邮政管理部门应当按照国家规定，对邮政普遍服务和特殊服务补贴资

金的使用情况进行监督。

**第四十三条** 邮政管理部门应当建立邮政企业、快递企业服务质量评价体系，指导评价机构对有关企业的公众满意度、时限准时率和用户申诉率等指标进行调查评价，并向社会公布调查评价结果。

**第四十四条** 邮政企业、快递企业应当建立和完善服务质量管理制度，向社会公布监督投诉电话、信箱，接受用户监督。对用户的举报和投诉，应当及时受理，并自受理之日起七个工作日内答复用户。

用户对邮政企业、快递企业处理结果不满意的，可以向邮政管理部门进行申诉。邮政管理部门应当及时依法处理，自接到申诉之日起二十个工作日内作出答复。

被申诉企业对邮政管理部门转办的申诉应当及时、妥善处理，自收到转办申诉之日起十个工作日内向邮政管理部门答复处理结果。

**第四十五条** 邮政企业、快递企业应当按照规定向邮政管理部门报送统计资料，并保证统计资料真实、准确、完整。

邮政企业、快递企业应当为接入邮政管理部门的信息管理系统预留相应的数据接口，并按照规定与邮政管理部门的信息管理系统联网。

## 第七章 法律责任

**第四十六条** 违反本条例第十六条第一款规定，邮政企业提供邮政普遍服务不符合邮政普遍服务标准的，由邮政管理部门责令改正，可以处三千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第四十七条** 违反本条例第二十六条第一款规定，快递企业提供快递服务不符合国家标准，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第四十八条** 违反本条例第二十一条、第二十二条、第三十二条规定，未构成犯罪的，由公安机关、邮政管理部门、工商、价格行政主管部门依照相关法律、法规予以处罚。

**第四十九条** 违反本条例第三十五条第一款规定，未执行验视制度，未在包装物内侧加盖收寄验视戳记或者粘贴验视标识，或者对批量快件未采取抽检方式验视快件内件的，由邮政管理部门责令改正；拒不改正的，对邮政企业直接负责的主管人员和其他直

接责任人员给予处分，对快递企业可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

违反本条例第三十五条第二款规定，对用户未能出具安全证明的物品予以收寄，或者未按规定保存安全证明和收寄记录的，由邮政管理部门责令改正，对邮政企业、快递企业处五千元以上三万元以下的罚款。

**第五十条** 违反本条例第三十六条规定，以抛扔、踩踏或者其他危害邮件、快件安全的方式分拣邮件、快件的，由邮政管理部门责令改正，对邮政企业、快递企业处三千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第五十一条** 违反本条例第三十七条第二款规定，未按照规定保管运单、电子档案，以及保管期满后未按照规定销毁或者删除的，由邮政管理部门责令改正，对邮政企业、快递企业处二千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上五万元以下的罚款。

**第五十二条** 邮政管理部门工作人员在监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第五十三条** 本条例对快递企业的规定，适用于经营快递业务的邮政企业。

**第五十四条** 本条例自 2015 年 7 月 1 日起施行。