

湖北省人民代表大会常务委员会 公告

(第一百六十三号)

《湖北省邮政条例》已由湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第九次会议于2014年5月29日通过，现予公布，自2014年8月1日起施行。

湖北省人民代表大会常务委员会

2014年5月29日

湖北省邮政条例

(2014年5月29日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第九次会议通过)

目 录

第一章 总则

第二章 规划与建设

第三章 邮政普遍服务和特殊服务

第四章 快递业务

第五章 安全保障

第六章 监督管理

第七章 法律责任

第八章 附则

第一章 总 则

第一条 为了保障邮政普遍服务，规范和

促进快递服务发展，维护邮政通信与信息安全，保护通信自由、通信秘密和用户合法权益，加强对邮政市场的监督管理，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 本省行政区域内邮政业规划、建设、服务和监督管理活动，适用本条例。

第三条 省邮政管理部门负责全省邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

市（州）邮政管理部门负责本辖区邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。直管市、神农架林区的邮政普遍服务和邮政市场的监督

管理工作,由省邮政管理部门负责。

县级以上人民政府有关部门依照各自职责,共同做好邮政管理相关工作。

第四条 邮政普遍服务是国家保障的重要公益性服务。各级人民政府及有关部门应当对邮政普遍服务和特殊服务给予财政扶持和政策优惠,重点扶持农村和交通不便地区的邮政普遍服务和特殊服务。

快递服务是现代服务业的重要组成部分。各级人民政府应当制定和完善相关政策和措施,鼓励、促进和规范快递服务发展。

邮政企业、快递企业应当加强服务质量管理,提高服务水平,为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

第五条 邮政管理部门、公安机关、国家安全机关和海关应当相互配合,建立健全安全保障机制,加强对邮政通信和信息安全的监督管理,确保邮政通信与信息安全。

邮政企业、快递企业应当遵守国家有关安全管理规定,完善安全保障制度和措施,保障寄递安全,并为相关部门依法履行职责提供便利。

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和邮政普遍服务标准,会同发展改革、城乡规划、国土资源等部门编制包括邮政营业场所、邮件处理场所等在内的邮政设施专项规划,经本级

人民政府批准后依法纳入相应的城乡规划。

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,对邮政营业场所和邮件处理场所进行规划控制。

第七条 建设城市新区、独立工矿区、开发区、商贸区、城镇住宅区或者对旧城区进行改造,应当同时规划和建设配套的邮政设施。城市建成区已有的邮政设施不能满足邮政普遍服务要求的,应当改建、扩建或者重建。

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邮政普遍服务设施的,应当要求建设单位改正。

第八条 邮政企业应当按照城乡规划、邮政普遍服务标准设置邮政营业场所、邮政报刊亭、邮筒(箱)等邮政设施。

提供邮政普遍服务的邮政设施用地由县级以上人民政府按照城市基础设施用地和公益事业用地依法划拨,免征城市基础设施配套费和其他费用。邮政报刊亭、邮筒(箱)和其他邮政服务设施免缴城市道路占用费。

建设单位配套建设的邮政普遍服务场所,属于设置面积标准范围内的,供应价格标准由建设主管部门会同国土资源、房屋行政管理、邮政管理部门按照支持和保障邮政普遍服务的原则制定,具体供应价格由邮政企业与建设单位协商确定。

依法取得的划拨土地和依照前款规定配套建设的邮政普遍服务场所,不得擅自转让或者改变用途。

第九条 较大的车站、机场、港口、宾馆、高等院校、社区、商贸区、旅游区等公共场所应当设置邮政普遍服务的场所,并根据需要设置快递服务营业场所或者自助快递服务设施,其管理单位应当为邮政企业、快递企业在收寄、

装卸、转运、投递邮件、快件等方面提供便利，并在场地租用方面提供优惠。

第十条 机关、企事业单位和城镇住宅区、商用写字楼的产权人或者物业管理单位，应当在适当位置设置接收邮件的场所，提供接收快件的场地或者服务设施。因故未设置邮件接收场所、未提供接收快件的场地或者服务设施的，应当允许统一着装并佩戴标识的邮政企业、快递企业从业人员和车辆进入为用户提供服务，不得收取费用。

第十一条 新建、改建、扩建城镇居民楼、住宅区的建设单位应当按照国家规定的标准设置信报箱，并与建设项目主体工程同步规划、设计、施工和验收，所需费用纳入建设项目总预算。对未设置信报箱或者设置的信报箱不符合标准的建设项目，不予办理竣工验收手续。

已建成使用的城镇旧居民楼和住宅区未配置信报箱或者配置的信报箱不符合国家标准的，所在地人民政府应当依法根据实际安排资金补建或者改造。

信报箱的维修和更换，保修期内由建设单位负责。超过保修期的，纳入住宅共用设施设备进行维修和更换，所需费用依法从住宅专项维修资金中支付；没有住宅专项维修资金的，由信报箱所有人负责维修和更换。

第十二条 农村地区提供邮政普遍服务的邮政设施建设应当纳入当地镇、乡和村庄规划。

县级以上人民政府应当统筹村级公共资源，扶持农村地区邮政设施建设，将村邮站与农村公共服务平台相结合，明确村邮站建设以及运营的责任主体，经费纳入农村公益服务范畴，由各级财政合理负担。

邮政企业应当对村邮站提供业务支持和指导，并与村邮站签订邮件接收、转投协议。邮

政企业委托村邮站代办邮政普遍服务和特殊服务以外业务的，应当与村邮站签订协议，支付代办费。

第十三条 因公共利益需要依法征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，房屋征收部门应当事先与邮政企业协商。根据控制性详细规划和邮政普遍服务标准需要继续在原区域设置上述场所的，应当按照方便用邮、不少于原有面积的原则重新设置，所需费用由作出房屋征收决定的人民政府承担。

重建的邮政营业场所、邮件处理场所在交付使用前，房屋征收部门应当安排过渡场所。房屋征收部门未作出妥善安排前，不得征收。邮政企业应当采取相应措施，保证过渡期间邮政普遍服务正常进行。

第三章 邮政普遍服务和特殊服务

第十四条 省邮政管理部门应当根据国家标准和本省经济社会发展需要，制定本省邮政服务规范。

邮政企业应当按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准，为用户持续提供邮政普遍服务，提高邮政普遍服务水平。

邮政企业应当对信件、单件重量不超过五千克的印刷品、单件重量不超过十千克的包裹的寄递以及邮政汇兑提供邮政普遍服务。

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特殊服务业务。

第十五条 邮政企业应当在其营业场所按照国家规定开办所有种类的邮政普遍服务业务，公布其服务种类、营业时间、资费标准、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法、禁止或者限制

寄递的物品范围、邮件封装用品价格以及对其服务质量的投诉办法,并提供邮政编码查询服务。

邮政企业应当在邮筒(箱)上标明开筒(箱)的频次和时间,按时开取。

第十六条 邮政企业对用户交寄的邮件,应当按照规定的服务标准,及时、准确、安全投递。

本省同一城市市区内互寄的信件,应当在2日内完成投递;本省市州人民政府所在地城市间互寄的信件,应当在3日内完成投递;本省同一市州的市县间互寄的信件,应当在5日内完成投递;本省不同市州的市县间互寄的信件,应当在7日内完成投递。

城市邮件的投递频次应当每天不少于1次;乡、镇人民政府所在地邮件的投递频次应当每周不少于5次;村民委员会所在地邮件的投递频次应当每周不少于3次。

交通不便的边远地区邮件,按照邮政管理部门规定的时限、频次投递。

第十七条 用户交寄邮件,应当清楚、准确地填写收件人姓名、地址和邮政编码,使用符合国家标准信封,交寄包裹应当符合规定的封装规格和封装要求。

第十八条 邮政企业采取按址投递或者与用户协商的其他方式投递邮件的,物业服务企业应当为邮政企业投递邮件提供便利。

物业服务合同有代收、代转邮件约定或者物业服务企业与业主有书面或者口头约定的,物业服务企业应当为业主代收、代转邮件。

第十九条 单位收发人员和邮件代收人接收邮政企业投交的邮件时,应当当面核对,签收给据邮件,并对所接收的邮件负有保护和及时传递的责任,不得私拆、隐匿、毁弃邮件或

者撕揭邮票。

单位收发人员、邮件代收人、收件人对无法转交或者误收的邮件,应当及时通知邮政企业收回。

第二十条 经省邮政管理部门和省交通运输主管部门核定的带有邮政专用标志的邮政普遍服务邮运车辆免于办理道路运输证,通过本省收费的公路、桥梁、隧道时,免缴通行费。

带有邮政专用标志的车辆运输、投递邮件时,确需通过禁行路线或者确需在禁止停车地段停车的,经公安机关交通管理部门同意,在确保交通安全的前提下,可以通行或者临时停靠作业。

带有邮政专用标志的车辆不得出租、出借或者用于其他活动。

第二十一条 带有邮政专用标志的车辆在运输、投递邮件途中发生道路交通安全违法行为或者交通事故的,公安机关交通管理部门应当及时处理并协助保护邮件安全。对于一般道路交通安全违法行为或者轻微交通事故,可以适用简易程序处理后先放行,待完成运输、投递任务后,再行处理;发生严重道路交通安全违法行为或者重大交通事故不能放行时,应当立即通知邮政企业,并协助及时转运邮件。

第二十二条 邮政企业及其工作人员不得实施下列行为:

- (一) 私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件;
- (二) 无故积压邮件、汇款;
- (三) 撕揭邮票;
- (四) 无故拒绝、拖延、中断应当为用户办理的邮政服务;
- (五) 擅自变更邮政普遍服务和特殊服务收费标准或者增加收费项目;
- (六) 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；

(七)野蛮分拣，以抛扔、踩踏或者其他危险方法处理邮件；

(八)法律、法规禁止的其他行为。

第二十三条 县级以上人民政府应当对邮政普遍服务和特殊服务提供财政专项资金予以扶持。

邮政企业应当按照规定使用财政专项资金，专款专用，不得挪作他用，并接受财政部门 and 邮政管理部门的监督检查。

第四章 快递业务

第二十四条 县级以上人民政府应当将快递服务纳入现代服务业和现代物流业发展规划，制定和完善有关促进快递服务发展的政策措施，支持快递企业发展。

第二十五条 经营快递业务应当依法取得邮政管理部门颁发的快递业务经营许可证，并依法办理工商注册登记。未经许可，任何单位和个人不得经营快递业务。

快递企业设立分支机构或者合并、分立的，应当按照国家规定向邮政管理部门备案。

本条例所称快递企业，包括经营快递业务的邮政企业。

第二十六条 以加盟方式经营快递业务的企业，应当取得快递业务经营许可证，签订加盟经营合同。

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连带责任。

加盟人应当遵守共同的服务约定，使用统

一的商标、商号、快递服务运单和收费标准。

第二十七条 快递企业提供的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。鼓励快递企业制定和采用高于国家标准的企业标准。

第二十八条 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企业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》有关格式合同的规定。

快递企业收寄快件前，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。

寄件人应当如实、正确、完整地填写相关信息，核对无误后在快递运单相应位置签字确认。

第二十九条 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和收件人或者收件人指定的代收人。

快递企业投递快件时，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。

第三十条 快递企业接受网络购物、电视购物和邮购等经营者的委托提供快递服务的，应当与经营者签订合同，明确快件投递时验收环节的权利义务。

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注意快件验收的具体程序和要求。

第三十一条 快递企业从业人员中取得快

递业务员国家职业资格证书的比例应当不低于国家规定。快递企业应当对从业人员进行职业道德教育和职业技能培训,鼓励快递从业人员取得相应的国家职业资格证书。

第三十二条 快递企业应当妥善应对快递业务高峰期,做好业务量监测,加强网络统筹调度,及时向社会发布服务提示,认真处理用户投诉。

第三十三条 快递企业在经营许可期内不得擅自中断、停止经营快递业务。确需临时歇业的,应当提前15日向所在地的邮政管理部门书面报告,同时在营业场所及有关媒体上公告。终止经营快递业务的,还应当交回快递业务经营许可证并办理注销手续。

快递企业在中断、停止经营快递业务之前,对尚未投递的快件,应当按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理。

第三十四条 省邮政管理部门和公安机关交通管理部门根据国家规定,结合本省实际对用于快递运输、投递的车辆在车型、车身标识等方面制定相应的规范。快递企业提供快递服务的专用车辆应当符合国家和本省的规定,并喷涂标识。

对带有标识的快递运输、投递车辆,公安机关交通管理部门及其他有关部门应当根据城市交通状况,采取多种措施,在确保安全的前提下,为快递车辆的通行、停靠提供便利。

第三十五条 本条例第十八条、第二十条第二款、第二十一条以及第二十二条第(一)、(四)、(六)、(七)项关于邮政企业、邮件和邮政车辆的规定,适用于快递企业、快件和快递车辆。

第五章 安全保障

第三十六条 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。

除法律另有规定或者经用户书面同意外,任何组织和个人不得检查、扣留邮件、快件;邮件、快件被非法扣留的,邮政管理部门、公安机关应当责令扣件人及时放行邮件、快件。

第三十七条 邮政企业、快递企业应当保护用户的信息安全和通信秘密,确保所掌握的用户使用邮政服务、快递业务的相关信息不被窃取、泄露。未经法律明确授权或者用户书面同意,邮政企业、快递企业不得将用户使用邮政服务、快递业务的相关信息提供给任何组织或者个人,国家有关机关依法行使职权的除外。

邮政企业、快递企业应当建立快递运单实物及电子数据档案管理制度,采取技术措施确保用户信息安全。快递运单的实物保存和电子档案保存应当满足快递服务标准规定的档案保管期限。保管期满后,按照规定集中销毁或者删除。

第三十八条 邮政企业、快递企业应当建立邮件、快件处理场所安全管理制度,完善安全生产条件,落实安全防范措施,防范各类安全生产事故。

第三十九条 用户交寄和邮政企业、快递企业收寄邮件、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。

邮政企业、快递企业对不能确定安全性的可疑物品,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。

邮政企业、快递企业应当对收寄的信件以外的邮件、快件依法进行验视,对符合寄递规定的加盖验视专用章或者专门标识。

邮政企业、快递企业在转运、投递邮件、快件过程中，发现有国家禁止寄递或者限制寄递物品的，应当按照有关规定，采取妥善措施进行处理，并及时报告有关部门。

第四十条 根据国家规定需要寄件人出具身份证明或者提供有关书面凭证的，邮政企业、快递企业应当要求其出示有效身份证件或者提供有关书面凭证，核对无误后方可收寄。

第四十一条 邮政企业、快递企业应当建立健全重大突发事件应急机制，制定突发事件应急预案，加强应急队伍建设和物资、技术、经费保障，并报邮政管理部门备案。

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1小时内向邮政管理部门和有关部门报告。遇重大服务阻断时，应当及时告知用户。

第四十二条 为应对突发事件，县级以上人民政府和邮政管理部门可以调集和征用有关邮政企业、快递企业的人员、物资及车辆、场地和相关设备，并依法给予补偿。邮政企业、快递企业应当配合。

第四十三条 邮政管理部门、公安机关、国家安全机关和海关应当加强邮政行业安全管理制度和安全知识的宣传，提高从业人员的安全意识、安全操作技能，增强公众使用寄递服务的安全意识。

第六章 监督管理

第四十四条 邮政管理部门应当建立健全监督检查制度，加强对邮政普遍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。

邮政管理部门发现邮政企业、快递企业存

在安全隐患、服务质量问题、明显异常经营活动等情况，应当约谈其负责人，责令其进行整改。

第四十五条 邮政管理部门应当建立邮政普遍服务质量社会监督评价体系，对邮政普遍服务质量进行监督并向社会公布。

邮政管理部门应当建立以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为主要内容的快递服务质量评价体系，定期、适时组织评估快递行业服务水平和质量，并向社会公布。

第四十六条 邮政企业、快递企业应当在规定期限内如实向邮政管理部门报送有关经营情况、服务质量自查情况和统计资料，并及时报告重大事故和重大服务质量问题。

第四十七条 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10日内答复用户。

用户对于邮政企业、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30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15日内向邮政管理部门答复处理结果。

第四十八条 邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所（含代办网点）或者停止、限制办理邮政普遍服务业务，应当经所在地邮政管理部门批准并公告。

邮政管理部门作出审批决定前，应当征求所在地乡镇人民政府或者街道办事处以及用户的意见；涉及重大公共利益需要听证的，应当向社会公告并举行听证。

第四十九条 邮政行业社会团体应当自觉接受邮政管理部门的监督管理,加强行业自律,引导企业依法、诚信经营,维护企业和用户的合法权益,促进邮政业健康发展。

第七章 法律责任

第五十条 违反本条例规定的行为,法律、行政法规已有处罚规定的,从其规定。

第五十一条 邮政企业违反本条例第八条第四款规定,擅自转让或者改变划拨土地和配套建设的邮政营业场所、邮件处理场所用途的,由邮政管理部门责令限期改正;逾期未改正的,由县级以上人民政府城乡规划、国土资源等相关行政主管部门依法处理。

第五十二条 邮政企业、快递企业违反本条例第二十二条、第二十七条规定,有下列行为之一的,由邮政管理部门责令改正,处2000元以上1万元以下罚款;情节严重的,处1万元以上3万元以下罚款:

- (一)无故积压邮件、快件和汇款;
- (二)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;
- (三)野蛮分拣,以抛扔、踩踏或者其他危险方法处理邮件、快件;
- (四)服务不符合国家标准,损害用户利益。

第五十三条 邮政企业、快递企业违反本条例第三十七条第二款规定,未按照标准保管快递运单、电子档案和保管期满后未按照规定

集中销毁或者删除的,由邮政管理部门责令改正,处3000元以上1万元以下罚款;情节严重的,处1万元以上5万元以下罚款。

第五十四条 邮政企业、快递企业违反本条例第三十九条第三款规定,未加盖验视专用章或者专门标识的,由邮政管理部门给予警告,责令限期改正;逾期未改正的,处5000元以上2万元以下罚款。

第五十五条 邮政企业、快递企业违反本条例第四十六条规定,未按照规定报送有关情况、资料的,由邮政管理部门给予警告,责令限期改正;逾期未改正的,处1000元以上5000元以下罚款。

第五十六条 邮政企业、快递企业违反本条例第四十七条规定,未在规定的时限内妥善处理用户投诉和邮政管理部门转办的申诉的,由邮政管理部门给予警告,责令限期改正;逾期未改正的,处3000元以上1万元以下罚款。

第五十七条 邮政管理部门工作人员在监督管理工作中有下列行为之一,尚不构成犯罪的,由所在单位或者有关部门给予行政处分:

- (一)泄露监督检查中知悉的商业秘密的;
- (二)滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的;
- (三)违反法定程序实施监督检查的;
- (四)其他不依法履行监督管理职责的。

第八章 附 则

第五十八条 本条例自2014年8月1日起施行。