

# 广西壮族自治区邮政条例

(2012年7月26日广西壮族自治区第十一届  
人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过)

- 第一章 总 则
- 第二章 规划与建设
- 第三章 普遍服务
- 第四章 快递服务
- 第五章 监督管理
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

## 第一章 总 则

**第一条** 为了保障邮政普遍服务，加强对邮政市场的监督管理，维护邮政通信和信息安全，保护用户、邮政企业和快递企业的合法权益，促进邮政业的健康发展，适应经济社会发展和人民生活需要，根据《中华人民共和国邮政法》和有关法律、行政法规，结合本自治区实际，制定本条例。

**第二条** 本自治区行政区域内邮政业的规划、建设、服务、经营和监督管理活动，适用本条例。

进出境国际邮政业务和港澳台地区邮政业务，按照国家有关法律、法规规定执行。

**第三条** 邮政是国家重要的社会公用事业，邮政设施组成的邮政网络是国家重要的通信基础设施。任何单位和个人都有保护邮政设施、维护邮政通信安全和畅通的义务。

县级以上人民政府应当将邮政业纳入国民经济和社会发展规划，加快邮政设施建设，提高邮政普遍服务水平，鼓励快递企业发展，满足社会需要，并结合当地实际情况，建立邮政企业提供邮政普遍服务、特殊服务的资金补贴机制，重点扶持农村和边远地区邮政企业提供邮政普遍服务设施的建设。

**第四条** 自治区和设区的市邮政管理部门负责本行政区域内邮政业规划的编制和邮政普遍服务、邮政市场的监督管理工作。

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，依法履行职责，共同做好邮政通信与信息安全的监督管理工作；县级以上人民政府发展和改革、民政、财政、国土资源、住房和城乡建设（规划）、交通运输、商务、工商行政管理、物价、质量技术监督、检验检疫、铁路、民航等有关部门和单位应当按照各自职责，依法协助做好邮政监督管理工作。

## 第二章 规划与建设

**第五条** 县级以上人民政府及其国土资源、住房和城乡建设(规划)、交通运输等有关部门应当将邮政网络、邮政设施布局和建设纳入城乡规划和综合交通运输体系发展规划。

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、村庄规划。

**第六条** 县级以上人民政府城乡规划主管部门在制定城市新区、独立工矿区、开发区、住宅区、商业区、高等院校、大型集贸市场、较大车站、机场、港口、宾馆、旅游景区等区域的新建、改建、扩建控制性详细规划时，应当会同邮政管理部门对提供邮政普遍服务的邮政营业场所或者邮件处理场所等邮政设施作出安排。

**第七条** 对提供邮政普遍服务的邮政营业场所或者邮件处理场所的建设用地，由县级以上人民政府按照国家有关规定划拨，所划拨的建设用地依法减免城镇土地使用税。

按照规划和邮政普遍服务标准建设的邮政普遍服务用房，免征城市建设配套费。

建设单位按照规划配套建设的邮政普遍服务用房，由邮政企业按照房屋工程造价购买房屋所有权，并依照有关规定免征相关税费。

按照国家有关规定划拨的提供邮政普遍服务的邮政营业场所

或者邮件处理场所的建设用地，未经批准不得改变用途。邮政普遍服务用房应当用于办理邮政普遍服务业务，未经批准不得改作他用。

**第八条** 县级人民政府应当在行政村和有条件的村屯设置村邮站或者接收邮件的场所。邮政企业应当依照邮政普遍服务标准设置邮筒（箱），具体选点由邮政企业与村民委员会协商确定。

村民委员会应当指定专人负责邮件的接收和转投；县级人民政府应当根据当地实际，给予适当补助。

村邮站代办其他邮政业务的，邮政企业应当按照规定支付代办人员业务酬金。

**第九条** 因城乡改造和重点项目建设等确需征收或者拆迁邮政营业场所或者邮件处理场所的，城乡规划主管部门应当按照方便邮、就近安置和不少于原有面积的原则，对邮政营业场所或者邮件处理场所的重新设置作出规划；在作出重新设置规划前，应当征求邮政企业的意见；未作出规划的，不得征收或者拆迁。建设单位应当按照规划进行重建，所需费用由建设单位承担。

重建的邮政营业场所或者邮件处理场所在交付使用前，建设单位应当安排过渡性场所，保障邮政普遍服务的正常进行。

**第十条** 邮政企业按照规划和邮政普遍服务标准在机关办公区、住宅区、商业区、城市街道、独立工矿区、开发区、较大车站、机场、港口、陆路口岸、学校、医院、宾馆、旅游景区、较大的集贸市场等公共场所设置邮筒（箱）、报刊橱窗、邮政报刊

亭等邮政公用设施，有关部门应当提供便利；设置的邮筒（箱）、报刊橱窗免征城市道路占用费；设置的邮政报刊亭减征城市道路占用费。

**第十一条** 新建、改建、扩建城镇居民住宅区、住宅楼，建设单位应当在地面层便于投递的位置，按照国家标准设置与住宅套数相当的信报箱。信报箱应当与建设项目同时设计、施工、验收，所需费用纳入建设项目投资。

已建成并投入使用的城镇居民住宅区、住宅楼未按照国家标准设置信报箱的，产权人或者其委托的物业服务企业应当补建。已破损的信报箱，产权人或者其委托的物业服务企业应当及时维修或者更新。

信报箱的补建、维修和更新纳入住宅专项维修资金的使用范围。

**第十二条** 机关、团体、学校、企业事业等单位和其他组织以及住宅小区的物业服务企业应当在地面层便于投递的地方设置邮件收发室，并为邮政企业、快递企业投递邮件、快件的车辆提供通行和临时停放的便利，不得收取任何费用。

**第十三条** 地名主管部门以及相关部门应当按照有关规范设置村屯、街道的地名地址牌以及住宅区和单位的门牌，标明所在地的邮政编码；地名地址和门牌发生变更的，应当及时告知邮政企业或者分支机构。

### 第三章 普遍服务

**第十四条** 邮政企业应当按照国家有关规定承担提供邮政普遍服务义务。邮政企业提供邮政普遍服务，应当严格执行法律、法规和邮政普遍服务标准。

**第十五条** 邮政企业应当在其营业场所公示或者以其他方式公布营业场所名称、服务种类、服务标准、业务范围、营业时间、服务电话、邮件的寄递时限、资费标准、禁止和限制寄递物品种类、业务单据的书写样式、邮件和汇款的查询以及损失赔偿办法、服务质量监督投诉办法等内容。

邮政企业应当在邮筒（箱）上标明开筒（箱）的频次和时间，并按照标明的频次和时间开启邮筒（箱）收取信件。

**第十六条** 邮政企业应当建立健全并严格执行邮件收寄验视、邮件保管保存、禁止和限制寄递物品、突发事件应急措施等安全保障制度，并加强内部治安管理。

**第十七条** 用户交寄邮件应当使用符合国家标准、行业标准的信封或者封装品以及符合规定的邮资凭证，并在信封或者封装品规定位置清楚、准确地填写收件人和寄件人姓名、地址、邮政编码；对需要填写邮件数量、名称和保价的，用户应当据实填写和签名确认。

用户交寄的邮件不符合封装、填写要求的，不使用规定的邮资凭证的，邮政企业的收寄人员应当指导用户更正。

邮政企业对用户交寄的信件，应当及时、安全、准确投递。对设区的市内城区之间互寄的信件，应当在二日内完成寄递；对设区的市人民政府所在地城市之间互寄的信件，应当在五日内完成寄递；对县之间城区互寄的信件，应当在七日内完成寄递；对县之间农村互寄的信件，应当在九日内完成寄递；对交通不便的边远地区之间互寄的信件，应当在十五日内完成寄递。

**第十八条** 新建的企业事业单位、住宅区管理单位和其他组织应当到所在地的邮政企业或者分支机构办理邮件投递登记手续。具备投递条件的，邮政企业应当自登记或者收到书面通知之日起七日内安排投递；不具备投递条件的，邮政企业应当与用户协商邮件投递的方式和地点。

用户名称、邮件投递地址变更的，应当书面通知所在地的邮政企业或者分支机构。

**第十九条** 邮政企业将邮政营业场所改变为委托代办场所的，应当在改变前三十日向邮政管理部门备案，不得减少或者限制信件、印刷品和包裹收寄以及邮政汇兑等邮政普遍服务、特殊服务的种类，不得降低邮政普遍服务标准。

**第二十条** 经自治区交通运输主管部门核准的带有邮政专用标志的车辆，免办道路运输经营许可证和车辆营运证，免缴公路、桥梁、渡口、隧道通行费。

带有邮政专用标志的车辆运递邮件，确需通过公安机关交通管理部门划定的禁行路段或者确需在禁止停车的地点停车的，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车。

带有邮政专用标志的车辆在运递邮件途中发生交通事故或者其他违反道路交通安全行为的，公安机关交通管理部门应当依法适用简易程序从快处理，并酌情优先放行。发生人员伤亡道路交通事故的，公安机关交通管理部门应当协助保护邮件安全。

**第二十一条** 收件人或者代收人接收给据邮件时，应当进行验视；邮件的外包装完好的，收件人或者代收人应当签收；邮件外包装出现明显破损等情况的，投递员应当告知收件人或者代收人先验内件再签收；邮政企业与寄件人另有约定的除外。

**第二十二条** 邮政企业提供邮政普遍服务和特殊服务业务所得的收入，符合现行有关税收优惠规定的，税务机关应当按照国家和自治区有关规定给予税收优惠。

**第二十三条** 邮政企业以及代办邮政业务的单位和个人不得有下列行为：

- （一）拒绝、拖延、中断、限制依法应当办理的邮政业务；
- （二）故意延误邮件投递；
- （三）刁难、误导、强迫或者变相强迫用户选择高资费邮政业务；
- （四）强制搭售或者变相强制搭售邮品、商品以及订阅报纸刊物；
- （五）擅自改变实行政府定价的邮政业务资费收费项目、标

准或者增加收费项目；

(六) 冒领、扣压用户汇款或者强迫用户将汇款转为储蓄；

(七) 私自开拆、非法检查、冒领、隐匿、毁弃他人邮件；

(八) 转让、出借、出租邮政专用标志、邮政日戳、邮袋以及带有邮政专用标志的运输车辆；

(九) 法律、法规禁止的其他行为。

## 第四章 快递服务

**第二十四条** 快递服务组织应当依法取得快递业务经营许可；提供快递服务应当符合快递服务国家标准，公开服务承诺。

**第二十五条** 快递服务组织应当按照邮政行业安全监督管理规定配备、使用和维护专用设备、监控设备和消防设施。

**第二十六条** 快递服务组织实行加盟经营的，应当与加盟人签订加盟协议；加盟人应当依法取得快递业务经营许可，办理工商营业执照、税务登记证并向邮政管理部门备案。

快递服务组织应当帮助加盟人按照快递服务国家标准建立统一、规范的快件收寄、验视、储运、投递、签收、损失赔偿、受理查询和投诉等方面服务流程，并加强对加盟人在服务流程、服务形象、用户投诉等方面的监督管理。

**第二十七条** 快递服务组织接受网络购物、电视购物和邮购等经营者的委托，提供快递服务的，应当与经营者签订协议；协议应当包括双方的权利和义务、违约责任、购物者的权利保障措

施、解决争议的方式以及损失赔偿等内容，并向自治区邮政管理部门备案。

**第二十八条** 快递服务组织向用户提供的快递运单应当符合快递服务国家标准。

用户应当仔细阅读快递运单，清楚、准确地填写收件人和寄件人姓名、地址、电话以及交寄的物品品名、数量、重量、保价金额等栏目并签字确认。

**第二十九条** 快递服务组织受理快递业务，应当使用符合国家标准的快递封套、包装袋、包装箱等快递封装用品。

**第三十条** 快递服务组织应当按照快递服务国家标准规定的时限提供快递服务，同城快递服务时限不超过二十四小时；国内异地快递服务时限不超过七十二小时。快递服务组织与用户有约定的除外。

**第三十一条** 快递企业的运输车辆应当依法办理有关证照；喷涂的标志应当符合邮政管理部门、公安机关交通管理部门、交通运输主管部门的规定。

快递企业的运输车辆运递快件，确需通过公安机关交通管理部门划定的禁行路段或者确需在禁止停车的地点停车的，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车。

带有快递专用标志的车辆在运递快件途中发生交通事故或者其他违反道路交通安全行为的，公安机关交通管理部门应当依法

适用简易程序从快处理，并酌情优先放行。发生人员伤亡道路交通事故的，公安机关交通管理部门应当协助保护快件安全。

**第三十二条** 快递服务组织不得擅自中止或者终止提供快递服务。快递服务组织中止或者终止经营快递业务的，应当书面向设区的市邮政管理部门报告，同时在营业场所以及有关媒体上公告，并妥善处理尚未投递的快件。

快递服务组织终止经营快递业务的，应当交回快递业务经营许可证，办理注销手续。

**第三十三条** 快递服务组织及其从业人员不得有下列行为：

- (一) 故意延误投递快件；
- (二) 串通操纵市场价格，损害其他快递企业或者用户的合法权益；
- (三) 刁难、误导、强迫或者变相强迫用户选择高资费快递业务；
- (四) 搭售或者变相搭售商品、用品；
- (五) 扣压用户交寄的快件；
- (六) 私自开拆、非法检查、冒领、隐匿、毁弃用户交寄的快件；
- (七) 违反快递服务国家标准，损害用户利益；
- (八) 违反国家规定经营由邮政企业专营的信件寄递业务、寄递国家机关公文；
- (九) 出租、出借带有快递专用标志的车辆从事快件运递以

外的活动；

(十) 法律、法规禁止的其他行为。

**第三十四条** 邮政普遍服务以外的邮件、快件的损失赔偿适用有关民事法律的规定。

快递服务组织对用户的快件造成延误、丢失、损毁或者内件不符的，应当按照快递服务国家标准的规定赔偿。

**第三十五条** 本条例第十五条第一款、第十六条、第二十一条的规定，适用于快递企业。

## 第五章 监督管理

**第三十六条** 邮政管理部门应当建立健全监督检查制度，加强邮政普遍服务和邮政市场的监督检查，按照国家规定对邮政普遍服务、特殊服务补贴资金使用实施监督管理，及时受理用户的申诉、举报，依法查处违反邮政法律、法规的行为。

**第三十七条** 邮政管理部门应当建立邮政普遍服务质量评价体系，对邮政企业提供的邮政普遍服务质量每年作出评价，并向社会公布，接受社会的监督。

邮政企业、快递企业应当依照邮政法律、法规、规章的规定，向邮政管理部门报告企业经营状况、服务质量的自查情况和统计报表，并及时报告重大通信事故和重大服务质量问题。

**第三十八条** 邮政企业、快递企业应当向社会公布业务查询和服务监督电话，并按照服务标准的要求答复或者处理。

用户对答复或者处理结果有异议的，可以向邮政管理部门申诉。邮政管理部门应当自接到申诉之日起三十日内作出答复。

**第三十九条** 邮政管理部门应当加强对邮政用品用具生产、销售、使用的监督管理。

任何单位和个人不得违法生产、销售已经实行监制的邮政用品用具，不得伪造、冒用他人的邮政用品用具生产监制证书。

## 第六章 法律责任

**第四十条** 邮政管理部门工作人员有下列行为之一的，由其所在单位或者有关主管部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未依法审批快递业务经营许可证的；
- （二）未依法履行监督检查职责的；
- （三）未依法受理有关服务质量申诉的；
- （四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的。

**第四十一条** 违反本条例第七条第四款规定，邮政企业将划拨的提供邮政普遍服务的邮政营业场所或者邮件处理场所的建设用地擅自改变用途的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，由县级以上人民政府土地行政主管部门责令交还所划拨的建设用地，并处以每平方米十元以上三十元以下罚款。

违反本条例第七条第四款规定，邮政企业将办理邮政普遍服务业务的用房擅自改作他用的，由县级以上人民政府住房和城乡建设

建设（规划）主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对单位处以十万元以上五十万元以下罚款。

**第四十二条** 违反本条例第十五条第一款规定，邮政企业、快递企业未按照要求公示、公布、标明有关内容的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以下罚款。

**第四十三条** 违反本条例第十九条规定，邮政企业将邮政营业场所改为委托代办场所未按照要求备案的，由邮政管理部门责令改正，可以处二万元以下罚款；情节严重的，处二万元以上十万元以下罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

**第四十四条** 违反本条例第二十三条规定，邮政企业及其从业人员有下列行为之一的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，对单位可并处一万元以上五万元以下罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分，给用户造成损失的，依法承担赔偿责任：

（一）拒绝、拖延、中断、限制依法应当办理的邮政业务的；

（二）故意延误邮件投递的；

（三）刁难、误导、强迫或者变相强迫用户选择高资费邮政业务的；

（四）强制搭售或者变相强制搭售邮品、商品以及订阅报纸刊物的；

(五) 冒领、扣压用户汇款或者强迫用户将汇款转为储蓄的；

(六) 转让、出借、出租邮政专用标志、邮政日戳、邮袋以及带有邮政专用标志的运输车辆的。

违反本条例第二十三条第五项规定，邮政企业擅自改变实行政府定价的邮政业务资费收费项目、标准或者增加收费项目的，由价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》的规定处罚。

违反本条例第二十三条第七项以及第三十三条第六项规定，邮政企业及其从业人员、快递企业及其从业人员私自开拆、非法检查、冒领、隐匿、毁弃他人邮件、快件的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十五条** 违反本条例第二十五条规定，快递服务组织未按照邮政行业安全监督管理规定配备、使用和维护专用设备、监控设备和消防设施的，由邮政管理部门责令改正，可以处一万元以下罚款；逾期不改正的，责令停业整顿，可以并处一万元以上五万元以下罚款。

**第四十六条** 违反本条例第二十八条第一款规定，快递服务组织向用户提供的快递运单不符合快递服务国家标准的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下罚款。

**第四十七条** 违反本条例第三十二条规定，快递服务组织擅

自中止、终止快递服务的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，可以处五千元以上二万元以下罚款。

**第四十八条** 违反本条例第三十三条规定，快递服务组织及其从业人员有下列行为之一的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，对单位可并处一万元以上五万元以下罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一千元以上一万元以下罚款。给用户造成损失的，依法承担赔偿责任：

（一）故意延误投递快件的；

（二）刁难、误导、强迫或者变相强迫用户选择高资费快递业务的；

（三）搭售或者变相搭售商品、用品的；

（四）扣压用户交寄的快件的；

（五）出租、出借带有快递专用标志的车辆从事快件运递以外的活动的。

违反本条例第三十三条第二项规定，快递服务组织及其从业人员串通操纵市场价格，损害其他快递企业或者用户的合法权益的，由价格主管部门依法处罚。造成他人财产损失的，依法承担赔偿责任。

违反本条例第三十三条第七项规定，快递服务组织及其从业人员违反快递服务国家标准，严重损害用户利益的，由邮政管理部门责令改正，处五千元以上三万元以下罚款。

违反本条例第三十三条第八项规定，快递企业及其从业人员

违反国家规定经营由邮政企业专营的信件寄递业务、寄递国家机关公文的，由邮政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五万元以上十万元以下罚款；情节严重的，并处十万元以上二十万元以下罚款，可以责令停业整顿直至吊销快递业务经营许可证。

**第四十九条** 违反本条例第三十七条第二款规定，邮政企业、快递企业未按照规定向邮政管理部门报告有关情况的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处二千元以上五千元以下罚款。

**第五十条** 违反本条例第三十九条第二款规定，违法生产、销售已经实行监制的邮政用品用具，伪造、冒用他人的邮政用品用具生产监制证书的，由邮政管理部门责令改正，处一万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得，并处一万元以上三万元以下罚款。造成他人财产损失的，依法承担赔偿责任。

## 第七章 附 则

**第五十一条** 本条例所称快递服务组织是指在中国境内依法取得许可与注册的，提供快递服务的企业及其加盟企业、代理企业，包括邮政企业提供快递服务的机构。

**第五十二条** 本条例自 2012 年 10 月 1 日起施行。