

# 邮政普遍服务监督管理办法

中华人民共和国交通运输部令 2015 年第 19 号

《邮政普遍服务监督管理办法》已于 2015 年 10 月 9 日经第 17 次部务会议通过，现予公布，自 2015 年 12 月 1 日起施行。

部长 杨传堂

2015 年 10 月 14 日

## 邮政普遍服务监督管理办法

### 第一章 总则

**第一条** 为了保障邮政普遍服务，加强对邮政普遍服务的监督管理，保护用户和邮政企业合法权益，促进邮政普遍服务健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》及有关法律、行政法规，制定本办法。

**第二条** 中华人民共和国境内邮政普遍服务及其保障与监督管理，适用本办法。

本办法所称邮政普遍服务，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，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。

**第三条** 邮政普遍服务属于国家基本公共服务，应当纳入国民经济和社会发展规划以及城乡公共服务体系，保持与经济社会同步发展。

**第四条** 邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务。

邮政企业应当加强邮政普遍服务质量管理，完善安全保障措施，确保邮政普遍服务义务的有效履行；根据经济社会发展和人民生活需要，创新服务手段，增强服务能力，逐步提高服务水平。

**第五条** 国务院邮政管理部门负责对全国的邮政普遍服务实施监督管理。

省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的邮政普遍服务实施监督管理。

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政普遍服务实施监督管理。

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），对邮政普遍服务实施监督管理，应当遵循公开、公平、公正的原则。

**第六条** 提供邮政普遍服务的邮政设施等组成的邮政网络是国家重要的通信基础设施。

国家支持邮政企业发挥邮政网络公共服务作用，提升邮政网络资源使用效率，满足社会多重用邮需求。

## 第二章 服务保障

**第七条** 邮政管理部门应当推动建立覆盖城乡的邮政普遍服务体系，推进建立和完善邮政普遍服务保障机制。

**第八条** 邮政管理部门应当根据经济社会发展和人民生活需要，制定邮政设施的布局和建设规划，推动地方各级人民政府将其纳入城乡规划。邮政管理部门制定邮政设施的布局和建设规划，应当充分听取邮政企业意见。

邮政设施的布局和建设应当符合有关法律、法规和标准，满足邮政普遍服务和监督管理的需要。

**第九条** 提供邮政普遍服务的邮政设施用地符合国家划拨用地目录的，应当依法划拨；依法减免城市基础设施建设配套等相关费用。

建设城市新区、独立工矿区、开发区、商业区、旅游区、住宅区或者对旧城区进行改造，应当同时配套建设提供邮政普遍服务的邮政设施，并与建设项目统一规划、统一设计、统一建设、统一验收。

**第十条** 提供邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所和邮筒（箱）等邮政设施的设置，应当符合邮政设施的布局和建设规划以及邮政普遍服务标准。

较大的车站、机场、港口、高等院校和宾馆应当设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所；相关单位应当在场址、设备和人员等方面提供便利和必要的支持。

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。

**第十一条** 邮件处理场所的设计和建设，应当符合国家安全机关和海关依法履行职责的要求。

**第十二条** 征收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根据保障邮政普遍服务的要求，对邮政营业场所或者邮件处理场所的重新设置作出妥善安排；未作出妥善安排前，不得征收。

邮政营业场所或者邮件处理场所重新设置规划前，征收单位应当征求邮政企业的意见，并配合邮政企业采取措施，保证邮政普遍服务的正常进行。

**第十三条** 接收邮件的设施包括信报箱、包裹柜以及收发室、村邮站等接收邮件的场所。

机关、企业事业单位、商业写字楼等场所应当在建筑物地面层总出入口设置收发室或者其他接收邮件的场所，为安装邮政包裹柜提供场所等便利条件。住宅小区的居民楼应当在地面层设置信报箱，居民楼未设置信报箱的，住宅小区应当设置收发室或者其他接收邮件的场所。单位和住宅小区未设置信报箱、收发室等接收邮件场所的，由其物业服务企业或者安全保卫部门（传达室）负责接收邮政企业投递的邮件。

农村地区应当逐步设置村邮站或者其他接收邮件的场所，未设置固定邮件接收场所的，由行政村村民委员会代为接收邮件。

邮政企业可以与设置收发室或者其他接收邮件场所的单位和住宅小区签订妥投协议，明确其邮件接收、投递义务。

**第十四条** 信报箱的设计、制作、安装和验收，应当符合有关标准。项目竣工后，由建设单位按照法定验收程序组织验收，不合格项目应当及时完成整改。邮政管理部门应当要求邮政企业参与信报箱设置的验收工作。

信报箱由产权所有者或者管理单位负责维修、更换。

已建成的城镇居民住宅楼未设置信报箱的，由邮政管理部门责令产权人或者产权人委托的物业服务企业负责限期补建；逾期未改正的，由邮政管理部门指定其他单位设置信报箱，所需费用由该居民楼的产权单位承担。

**第十五条** 任何单位和个人不得损毁邮政设施或者影响邮政设施的正常使用。

邮政设施产权主体应当对邮政设施进行经常性维护，保证正常使用；邮政企业应当保证提供邮政普遍服务的乡镇固定自有邮政营业场所的正常运营。

将邮政营业场所出租或者以其他方式改变用途的，邮政企业应当自改变用途之日起二十日内报邮政营业场所所在地省级以下邮政管理机构备案。

**第十六条** 邮政普遍服务建设资金可以通过多种渠道筹集。邮政管理部门应当加强对使用财政资金的建设项目的行业审查和监督落实。

**第十七条** 国家对邮政企业提供邮政普遍服务、特殊服务给予补贴，并加强对补贴资金使用的监督。

**第十八条** 铁路、公路、水路、航空等运输企业对提供邮政普遍服务的邮政企业交运的邮件应当优先安排运输，车站、港口、机场应当安排装卸场所和出入通道。

**第十九条** 提供邮政普遍服务的车辆应当带有邮政专用标志。

**第二十条** 国务院规定范围内的信件寄递业务，由邮政企业专营。

快递企业不得经营由邮政企业专营的信件寄递业务，不得寄递国家机关公文。

**第二十一条** 外商和境外邮政不得在中华人民共和国境内提供邮政服务。

任何单位和个人不得为违反本条第一款的行为提供生产经营场所、运输、保管和仓储等条件。

### 第三章 服务规范

**第二十二条** 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。

**第二十三条** 邮政企业提供邮政普遍服务应当符合邮政普遍服务标准。

邮政普遍服务标准根据社会和经济发展的需要适时修订。

**第二十四条** 邮政企业应当通过营业场所、流动服务车、邮筒（箱）等为用户提供方便、快捷的邮政普遍服务。

提供邮政普遍服务的邮政营业场所应当开办国家规定的邮政普遍服务业务。停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的，应当经过邮政管理部门批准。

**第二十五条** 邮政企业的生产作业组织安排应当能够保证邮件寄递时限符合邮政普遍服务标准。邮件寄递时限应当向社会公布，方便用户使用。

**第二十六条** 邮政企业应当规范其提供邮政普遍服务的邮政营业场所的名称和使用。

提供邮政普遍服务的邮政营业场所按照邮政普遍服务标准规定的营业时间提供服务；邮政企业在国家法定节假日和省级人民政府规定的节假日调整营业时间的，应当提前三日对外公布，并按照公布的时间对外营业。

邮政企业应当依法建立并执行邮件收寄验视制度，清晰、规范加盖收寄日戳等业务戳记，按照规定向用户提供收据或者发票等凭证。

**第二十七条** 邮政企业依法采取按址投递、用户领取或者与用户协商的其他方式投递邮件。

邮政企业在城市投递邮件每天至少一次，在乡、镇人民政府所在地每周至少五次，农村地区每周不应少于三次；交通不便的边远地区，应当按照国务院邮政管理部门制定的标准执行。

对于按址投递的机关、企业事业单位、商业写字楼等的邮件，应当投递到其收发室或者其他接收邮件的场所；住宅小区设置信报箱的应当投递到信报箱，尚未设置信报箱的应当投递到其收发室或者其他接收邮件的场所；农村地区应当投递到村邮站等接收邮件的场所。

机关、企业事业单位、住宅小区管理单位等应当为邮政企业投递邮件提供便利。

邮政企业根据地方经济社会发展，提高邮件投递频次和投递深度。

**第二十八条** 收发室、村邮站等接收邮件的场所负有保护和接转邮件的责任；对超过一个月确认无法转交的邮件，应当签注意见并妥善保管，由邮政企业定期收回。

**第二十九条** 邮政企业对无法投递的邮件，应当退回寄件人。邮件无法投递的情形包括：

- （一）收件人地址书写不详或者错误；
- （二）原书地址无该收件人；
- （三）收件人迁移新址不明；
- （四）收件人是已经撤销的单位，且无代收单位或者个人；
- （五）收件人死亡，且无继承人或者代收人；
- （六）收件人拒收邮件或者拒付应付的费用；
- （七）邮件保管期满收件人仍未领取；
- （八）其他原因导致邮件无法投递。

**第三十条** 邮件无法投递，且具有下列情形之一的，作为无法投递又无法退回邮件处理：

- （一）寄件人地址不详；
- （二）寄件人声明抛弃；
- （三）邮件退回后寄件人拒收或者拒绝支付有关费用；
- （四）邮件保管期满寄件人仍未领取。

邮政企业处理无法投递又无法退回的邮件，应当按照国务院邮政管理部门的规定办理；其中无法投递又无法退回的进境国际邮递物品，交海关依照《中华人民共和国海关法》的规定处理。

**第三十一条** 邮政企业委托其他单位代办邮政普遍服务业务的，应当遵守法律、法规、规章和国务院邮政管理部门的规定。被委托单位应当具备承担邮政普遍服务的能力，提供的邮政普遍服务应当符合邮政普遍服务标准。邮政企业应当加强对代办邮政普遍服务业务的服务质量管理，并对委托范围内的邮政普遍服务水平和质量负责。

**第三十二条** 邮政企业利用邮政通信基础设施提供邮政普遍服务以外的其他服务的，不得降低邮政普遍服务水平。

**第三十三条** 非邮政企业与邮政企业签订委托协议，代理代办邮件寄递业务的，应当遵守法律、法规、规章和国务院以及国务院邮政管理部门关于经营邮政通信业务审批的规定。

**第三十四条** 新建的机关、团体、企业事业单位以及居民住宅产权单位或者物业服务企业应当到当地邮政企业办理邮件投递登记手续；单位更改名称地址、收件人变更地址，应当事先通知当地邮政企业，也可以办理邮件改寄新址手续。邮政企业应当公布登记地点和电话号码。

具备下列条件的，邮政企业应当予以登记，并自登记之日起一周内安排投递：

- （一）具备邮政车辆和邮政服务人员的通行条件；
- （二）有统一编制的门牌号；
- （三）已设置接收邮件的信报箱或者接收邮件的场所；
- （四）按照规定需要办理中外文名称登记的，已办妥手续。

**第三十五条** 邮政编码由邮政企业根据国务院邮政管理部门制定的编制规则编制。邮政管理部门依法对邮政编码的编制和使用实施监督。

邮政企业应当在邮政营业场所免费为用户提供邮政编码查询服务。

## 第四章 用户权利与义务

**第三十六条** 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。任何组织或者个人不得私自开拆、隐匿、毁弃他人邮件。除法律另有规定外，邮政企业及其从业人员不得向任何单位或者个人泄露用户使用邮政服务的信息。

**第三十七条** 用户享有自主选择邮政服务和公平交易的权利。邮政企业不得以任何方式限定、指定用户使用高资费业务或者搭售其他商品。

实行政府指导价或者政府定价的邮政普遍服务业务的资费标准以中央政府定价目录为依据，由邮政管理部门依法实施监督。

**第三十八条** 在提供邮政普遍服务过程中，邮件发生丢失、损毁或者内件短少的，邮政企业应当依照《中华人民共和国邮政法》的规定对用户进行赔偿。

邮政企业应当在营业场所的告示中和提供给用户的给据邮件单据上，以足以引起用户注意的方式载明《中华人民共和国邮政法》第四十七条第一款的规定。

邮政企业对邮件的损失承担赔偿责任的，应当自赔偿责任确定之日起七日内向用户予以赔偿。

**第三十九条** 用户交寄给据邮件后，有权依照《中华人民共和国邮政法》的规定向邮政企业查询。邮政企业应当按照法律规定的期限将查询结果告知用户，查复期满未查到邮件的，邮政企业应当依照法律规定予以赔偿。

邮政汇款的汇款人有权依照《中华人民共和国邮政法》第五十条的规定向邮政企业查询。邮政企业应当依照法律规定的期限将查询结果告知用户，查复期满未查到汇款的，邮政企业应当向汇款人退还汇款和汇款费用。

**第四十条** 用户对邮政普遍服务质量存在异议的，可以向邮政企业提出投诉。邮政企业应当及时妥善处理用户提出的投诉。

**第四十一条** 用户向邮政企业投诉后七日内未得到答复，或者对邮政企业投诉处理和答复不满意的，或者邮政企业投诉渠道不畅通、无人受理的，用户可以向邮政管理部门申诉。邮政管理部门设立邮政业消费者申诉中心，及时处理用户申诉。对涉及邮政企业的申诉，邮政管理部门可以要求邮政企业进行核实、处理。

邮政企业应当自收到邮政管理部门转办的申诉之日起十五日内作出答复。邮政管理部门应当自接到用户申诉之日起三十日内作出答复。

**第四十二条** 用户有对邮政普遍服务质量进行监督的权利，有权向邮政企业提出改善邮政普遍服务质量的意见和建议。

用户有权向邮政管理部门举报违反本办法规定的行为和邮政管理部门工作人员在监督检查中的违法失职行为。

**第四十三条** 用户交寄邮件，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。

用户交寄邮件，应当按照邮政企业规定的邮件封面书写格式，清楚、准确地填写收件人和寄件人的姓名、地址以及邮政编码。对于交寄的给据邮件，在条件具备的情况下，用户还应当填写收件人和寄件人的移动电话号码。

对用户交寄的信件，必要时邮政企业可以要求用户开拆，进行验视，但不得检查信件内容。用户拒绝开拆的，邮政企业不予收寄。对信件以外的邮件，邮政企业收寄时应当当场验视内件。用户拒绝验视的，邮政企业不予收寄。

## 第五章 监督管理

**第四十四条** 邮政管理部门依法对邮政普遍服务进行监督管理，将提供邮政普遍服务的邮政营业场所设置、法定业务开办、邮件寄递时限、邮件查询、邮件损失赔偿、寄递安全、用户满意度、用户申诉率等指标纳入邮政普遍服务评价体系。

**第四十五条** 邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所的，应当经过邮政管理部门批准。

邮政企业申请撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所的，应当符合下列条件：

（一）提出撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所的理由充分、合理，提交的申请材料真实、完整；

（二）在拟撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所的服务范围内已安排其他提供邮政普遍服务的邮政营业场所或者采取其他替代性措施；

（三）采取替代性措施后，原服务范围内提供邮政普遍服务的邮政营业场所的设置满足邮政普遍服务标准的相关要求；

（四）采取的替代性措施能够确保原服务范围内邮政普遍服务总体水平不降低。

**第四十六条** 邮政企业停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的，应当经过邮政管理部门批准。停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的期限一般不超过十二个月。超过十二个月的，应当重新履行审批手续。

邮政企业申请停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的，应当符合下列条件：

（一）提出停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的理由充分、合理，提交的申请材料真实、完整；

（二）在停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务可能造成影响的服务范围内已安排相应的补救措施；

（三）采取的补救措施应当确保受影响服务范围内邮政普遍服务业务能够正常开展。

**第四十七条** 邮政企业因不可抗力或者其他特殊原因暂时停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的，应当以适当形式及时向社会公告，采取相应的补救措施，并按照国务院邮政管理部门的规定向邮政管理部门报告。暂时停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务一般不超过六个月。超过六个月的，依照本办法第四十六条的规定办理。

**第四十八条** 邮政企业申请本办法规定的行政许可事项的，应当按照国务院邮政管理部门的规定，由邮政企业市（地）分支机构向所在地省级以下邮政管理机构提出申请，并提交能够证明符合本办法第四十五条、第四十六条规定条件的相关材料。省级以下邮政管理机构收到申请材料后，应当对材料进行审查，并按照相关规定作出受理或者不予受理的决定。省级以下邮政管理机构受理申请后，应当进行实地核查，认为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。

省级以下邮政管理机构应当自受理申请之日起二十个工作日内作出行政许可决定。二十个工作日内不能作出决定的，经本机关负责人批准，可以延长十个工作日，并应当将延长期限的理由告知申请人。但是，法律、法规另有规定的，依照其规定。

省级以下邮政管理机构作出准予或者不予的行政许可决定后，应当在十个工作日内报省、自治区、直辖市邮政管理机构备案。邮政企业收到准予行政许可决定后，应当按照规定向社会公告。

省级以下邮政管理机构应当对依照本办法第四十五条、第四十六条规定作出的行政许可决定落实情况进行复查。

**第四十九条** 邮政企业办理下列事项，应当按照国务院邮政管理部门的规定进行备案：



- (一) 设置邮政营业场所的；
- (二) 撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所以外的其他邮政营业场所的；
- (三) 提供邮政普遍服务的邮政营业场所的名称、营业时间等重要备案信息发生变更的。

**第五十条** 邮政企业应当将带有邮政专用标志的机动车辆基本信息通过信息系统与邮政管理部门的信息管理系统联网。发生机动车辆新增、更新和报废等情形的，邮政企业应当于次月底前进行系统维护、报送。

邮政企业应当按照国家标准为带有邮政专用标志的车辆安装行驶记录仪。

邮政企业不得利用带有邮政专用标志的车辆从事邮件运递以外的经营性活动，或者以出租等方式允许其他单位或者个人使用带有邮政专用标志的车辆。

**第五十一条** 邮政企业应当加强邮件安全管理，有下列情形之一的，应当及时报告所在地邮政管理部门，并妥善处理，减少损害：

(一) 邮件被盗窃、非法扣留、冒领、私自开拆、隐匿、毁弃、丢失、损毁在一百件以上的，应当在问题发生四十八小时内向事发地的省级以下邮政管理机构报告，在一百件以下的，应当纳入自查报告按期提交；

(二) 邮件积压一千件以上的，应当在问题发生二十四小时内向事发地的省级以下邮政管理机构报告；

(三) 因故意延误投递邮件被刑事立案调查的，应当在三日内向事发地的省级以下邮政管理机构报告。

**第五十二条** 邮政管理部门工作人员依法履行监督管理职责，可以采取下列监督检查措施：

(一) 进入邮政企业或者涉嫌发生违反本办法活动的其他场所实施现场检查；

(二) 向有关单位和个人了解情况；

(三) 查阅、复制有关文件、资料、凭证；

(四) 经邮政管理部门负责人批准，查封与违反本办法活动有关的场所，扣押用于违反本办法活动的运输工具以及相关物品，对信件以外的涉嫌夹带禁止寄递或者限制寄递物品的邮件开拆检查。

**第五十三条** 邮政管理部门工作人员应当严格按照法定程序进行监督检查。实施监督检查时，应当出示执法证件，并由两名或者两名以上工作人员共同进行。有关单位和个人应当予以配合，不得拒绝、阻碍。

邮政管理部门工作人员对监督检查中知悉的商业秘密，负有保密义务。

**第五十四条** 邮政管理部门可以根据邮政普遍服务监督管理需要，要求邮政企业提供邮政普遍服务业务的相关成本数据和其他有关资料。邮政企业应当建立和完善邮政普遍服务质量自查机制，省级邮政企业于每年7月份和次年1月份将自查结果报送省、自治区、直辖市邮政管理机构，中国邮政集团公司于每年3月份将上一年度全国邮政普遍服务质量自查结果报送国务院邮政管理部门。

邮政企业应当加强对邮政普遍服务工作数据、资料的统计和收集，根据邮政管理部门的要求按时提供邮政普遍服务的相关数据资料，并按照国务院邮政管理部门的规定与邮政管理部门的信息管理系统联网。

**第五十五条** 国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构应当定期编制邮政普遍服务监督管理报告并向社会公布。

## **第六章 法律责任**

**第五十六条** 违反本办法第三十三条规定的，由邮政管理部门责令改正，可以处一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款。

**第五十七条** 外商在中华人民共和国境内提供邮政服务，或者单位和个人为外商违反第二十一条第一款规定的行为提供生产经营场所、运输、保管和仓储等条件的，由邮政管理部门责令改正，可以处二万元以下的罚款；情节严重的，处二万元以上三万元以下的罚款。

**第五十八条** 违反本办法第四十七条、第五十条、第五十一条、第五十四条规定，未按照国务院邮政管理部门要求如期、如实报送有关资料、信息的，由邮政管理部门责令限期改正，可以给予警告；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

**第五十九条** 违反本办法第四十九条规定，未按照国务院邮政管理部门要求如期、如实备案的，由邮政管理部门责令限期改正，可以给予警告；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

**第六十条** 邮政企业从业人员利用带有邮政专用标志的车船从事邮件运递以外的活动的，由邮政企业责令改正，给予处分，并于案件处理完毕之日起三十日内将处理结果向邮政管理部门报告。

**第六十一条** 对拒绝、阻碍邮政管理部门实施监督检查和调查工作，或者对邮政管理部门转办的用户申诉未按时进行答复或者进行虚假答复的，由邮政管理部门责令改正并给予警告；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款。

**第六十二条** 新建、改建、扩建住宅小区、住宅建筑工程的建设单位未按照国家规定的标准设置信报箱的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，由邮政管理部门指定其他单位设置信报箱，所需费用由该居民楼的建设单位承担，可以处一万元以上三万元以下的罚款。

**第六十三条** 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，涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

## **第七章 附则**

**第六十四条** 邮政企业按照国家规定办理的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及其监督管理，参照本办法执行。

对利用邮政通信基础设施经营邮政通信业务的，可以适用本办法第二十五条、第二十六条、第二十七条、第五十一条、第五十二条的规定实施监督管理。

**第六十五条** 本办法自 2015 年 12 月 1 日起施行。2008 年 9 月 1 日起施行的《邮政普遍服务监督管理办法》（交通运输部令 2008 年第 3 号）同时废止。