# 福建省邮政条例

## （2012年9月27日福建省第十一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过）

### 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，保护通信自由和通信秘密，维护用户合法权益，加强闽台邮政交流合作，促进邮政业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》和相关法律、法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 在本省行政区域内从事邮政业规划、建设、服务、管理、监督等活动的，应当遵守本条例。

第三条 地方各级人民政府及其有关部门应当对邮政企业提供邮政普遍服务给予政策和资金支持。

邮政企业提供邮政普遍服务按照国家和本省有关规定实行税收优惠。

鼓励和支持快递企业发展，推进快递服务体系建设，提高服务质量，满足社会需求。

第四条 邮政企业、快递企业应当按照国家规定的相关标准，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

第五条 省邮政管理部门负责本省邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

设区的市邮政管理部门负责本行政辖区内的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

县级以上地方人民政府有关部门按照各自职责，做好邮政市场的相关监督工作。

### 第二章 规划与建设

第六条 地方各级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，将邮政设施布局和建设纳入土地利用规划以及城乡规划，保障邮政业与当地经济社会协调发展。

第七条 建设城市新区、商业区、开发区、工矿区、城镇社区和旧城区改造，应当根据城乡规划的要求，同时配套建设提供邮政普遍服务的邮政设施。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，经城乡规划主管部门批准后予以扩建或者重建。

较大的车站、机场、港口应当根据需要设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所，并为邮政企业装卸、转运邮件或者邮政车辆出入提供必要的场所或者通道。高等院校、大型厂矿、综合性商贸中心等单位应当为邮政企业提供办理邮政普遍服务业务的场所。

第八条 用于邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理和储运场所建设用地，应当纳入市、县土地利用总体规划和年度国有建设用地供应计划，按照城市基础设施和公益事业用地依法划拨，免征城市基础设施配套费。未经批准，邮政企业不得改变土地用途。

第九条 县级以上地方人民政府应当支持快递物流园区、快件处理中心建设，将建设项目纳入当地城乡规划，项目建设用地享受工业用地政策。

第十条 因公共利益需要征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，房屋征收部门应当依法予以补偿安置。对邮政营业场所或者邮件处理场所未作出妥善安排前，不得征收。

第十一条 地方各级人民政府应当对乡镇邮政设施和村邮站的建设和运营给予支持。

村邮站的场所和人员由村民委员会与邮政企业共同商定。邮政企业应当加强对村邮站的业务指导，并与村邮站签订邮件接收、转投协议。

第十二条 交通运输、工商、税务等部门应当支持村邮站开展农业生产资料、日用消费品和农副产品配送服务。

第十三条 城市街道、广场、公园等公共场所应当按照方便群众的原则设置邮筒（箱）、邮政报刊亭等公用设施，由邮政企业编制设置方案经城乡规划等有关部门批准后统一建设、统一管理。邮筒（箱）和占地十平方米以下的邮政报刊亭免收城市道路占用费等相关费用。

邮筒（箱）、邮政报刊亭确需迁移的，应当就近安置。

县级以上地方人民政府应当对邮筒（箱）、邮政报刊亭建设给予政策和资金支持。

第十四条 城镇新建、改建、扩建的住宅小区、住宅建筑工程，应当将信报箱工程纳入建筑工程统一规划、设计、施工和验收，并与建筑工程同时投入使用。住宅信报箱应当按住宅套数设置，安装在便于邮件投递的位置，每套住宅设置一个格口。

住宅建筑工程竣工验收时，应当进行信报箱工程专项验收。专项验收工作由建设单位负责组织，施工、设计、监理以及邮政管理部门或者邮政管理部门委托的其他单位等均应当参加验收。

第十五条 信报箱归产权人所有。

已建成使用的居民楼未设置信报箱的，由产权人或者其委托的物业服务企业以及其他管理者负责按照标准设置。产权人或者管理者负责信报箱的管理、维修、更换，也可以委托邮政企业维修、更换。

县级以上地方人民政府可以对信报箱的建设和维护给予政策和资金支持。

### 第三章 邮政服务

第十六条 邮政企业提供邮政普遍服务，应当符合邮政普遍服务标准，确保服务时限和邮件安全，及时足额兑付邮政汇款。

未经邮政管理部门批准，邮政企业不得停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务。

第十七条 邮政企业应当采用现代科学技术和管理手段，发挥邮政网络、邮政设施、安全保障、信息传递的优势，增强邮政普遍服务能力，满足社会的用邮需求。

第十八条 邮政企业应当在其营业场所公示或者以其他方式公布其服务种类、资费标准、邮件和汇款的查询以及损失赔偿办法，在邮筒（箱）上标明开取信件的次数和时间，并按时开取信件。

第十九条 邮政企业及其从业人员应当遵守国家和本省的有关规定，对用户名址信息负有保密义务，并应当在寄递服务中合理使用。

第二十条 邮政企业应当建立和完善服务质量管理制度，设置监督投诉电话、信箱，公布监督方式，接受用户对邮政企业服务质量的监督和投诉；对于用户的举报或者投诉，邮政企业应当在七日内，将处理结果答复用户。

第二十一条 新建住宅小区、新设立的单位，由产权人或者管理者到所在地邮政企业办理用户通邮手续。

邮政企业应当自受理用户办理通邮手续之日起七日内安排投递；暂不具备通邮条件的，应当与用户协商并签订协议，将邮件投递至用户指定的已通邮的邮件代收点或者信报箱。

用户变更名称、邮件投递地址的，应当在变更前十日书面通知邮政企业。

第二十二条 地名管理部门设置地名标志，应当按照国家规定标明邮政编码。邮政企业应当协助提供相应地段的邮政编码。

第二十三条 邮政企业从业人员投递邮件时，应当统一穿着具有组织标识的服装，并佩戴工号牌或者胸卡。

机关、企事业单位、综合性商贸中心、商用写字楼和住宅小区的物业服务企业等应当为邮政企业投递邮件提供便利，不得阻碍邮政企业从业人员、投递车辆进入。

邮政企业、产权人或者业主委员会可以与单位收发室、物业服务企业协商，由其代收代转邮件。收发室、物业服务企业接收邮件时，应当当面核对签收，并负责邮件的保管、转交；对无法转交或者误收的邮件，及时通知邮政企业收回。

第二十四条 市、县（区）邮政企业可以凭隶属企业法人的授权文件，向辖区工商行政管理部门统一申请办理所属分支机构以及服务网点设立、变更、注销登记和年检，并免交登记费。

第二十五条 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运邮车辆，通过公路、桥梁、隧道时，按照本省有关规定减免通行费。

带有邮政专用标志的邮政普遍服务运邮车辆在执行邮件运递任务时，确需通过公安机关交通管理部门划定的禁行路线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，在确保安全的前提下，可以通行或者临时停车。

第二十六条 带有邮政专用标志的车辆在运递邮件时，发生交通事故危及邮件安全的，公安机关交通管理部门应当及时处理，通知邮政企业，并协助保护邮件安全。

第二十七条 邮政企业及其从业人员不得有下列行为：

（一）无故拒绝办理邮政业务；

（二）擅自变更邮政普遍服务和特殊服务业务收费标准或者增加收费项目；

（三）强迫或者误导用户使用高资费邮政业务；

（四）故意延误投递邮件；

（五）法律、法规禁止的其他行为。

### 第四章 快递业务

第二十八条 在本省行政区域内经营快递业务，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。

邮政管理部门应当向社会公告快递业务经营许可证的颁发、变更、年度报告、注销等事项。

第二十九条 快递企业应当履行下列职责：

（一）依法经营，诚实守信，公平竞争，提高服务质量，维护用户合法权益；

（二）严格执行收寄验视制度，遵守关于禁止寄递或者限制寄递物品的有关规定；

（三）按照操作规范文明作业，保障快件安全、完整；

（四）加强全网统筹调度，做好业务量监测，及时向社会发布服务提示，妥善应对快递业务高峰期，避免快件积压，确保服务时限；

（五）法律、法规规定的其他职责。

第三十条 实行加盟经营的快递企业，应当与加盟企业订立书面加盟合同，并向邮政管理部门备案。快递企业应当对加盟企业进行业务指导与培训，在服务标准、服务质量、运营安全、业务流程、损失赔偿等方面实行统一管理，并协调处理全网用户投诉。

第三十一条 快递企业应当按照快递业务经营许可范围和有效期经营快递业务，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，不得将信件打包后作为包裹寄递。

第三十二条 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的，应当与委托方签订安全保障协议，并报邮政管理部门备案。

快递企业从事代收货款业务，应当遵守国务院邮政管理部门的规定。

第三十三条 快递企业应当按照国家有关规定建立突发事件应急机制。发生重大服务阻断和安全事故时，快递企业应当按照有关规定及时向邮政管理部门和公安机关报告并启动应急处理预案。

第三十四条 提供快递服务的专用车辆应当喷涂快递标识。对带有快递专用标识的车辆，公安机关交通管理部门及其他有关部门应当在其通行、停靠以及进社区揽收、投递等方面提供便利。

第三十五条 快递企业停止经营快递业务的，应当事先向邮政管理部门报告，在营业场所、门户网站或者以其他方式向社会公告，并及时妥善处理收寄的快件。

第三十六条 快递行业协会应当加强行业自律，为快递企业提供信息、培训等方面的服务，引导快递企业依法、诚信经营，促进快递行业的健康发展。

第三十七条 本条例第十九条、第二十条、第二十三条、第二十六条、第二十七条关于邮政企业及其从业人员的规定，适用于快递企业及其从业人员。

### 第五章 闽台邮政合作

第三十八条 县级以上地方人民政府应当根据当地实际情况，采取有效措施，促进闽台邮政合作与交流。

第三十九条 省邮政管理部门负责闽台邮政合作的组织、协调和服务工作。海关、检验检疫等有关部门应当依照各自职责依法为闽台邮政合作提供通关便利和优质服务。

第四十条 县级以上地方人民政府及其有关部门应当支持闽台通邮基础设施建设，开辟闽台联运邮路，开通闽台邮政专船，扩大两岸邮件运输空中直航范围，促进两岸之间互发各类邮件和快件的中转地和集散地建设。

第四十一条 鼓励开展以下闽台邮政合作项目：

（一）闽台企业之间开办电子商务和以金融、保险为基础的服务外包等新业务；

（二）闽台之间相互设立快递企业或者快递企业分支机构；

（三）闽台之间开展以书信、集邮、家乡包裹、特产礼品寄递等为主题的邮政合作交流；

（四）闽台之间加强邮政业务的监管协作，提高安全性和通关速度；

（五）闽台邮政、快递行业协会建立定期联络协调机制，推动同业人员定期对话、互访交流和业务合作；

（六）国家和本省鼓励的其他项目。

从事前款规定合作项目的，享受国家和本省相应的扶持政策。

### 第六章 监督管理

第四十二条 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，依法协助财政、审计部门对邮政企业使用邮政普遍服务补贴资金实施监督，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。

第四十三条 邮政管理部门应当建立邮政普遍服务、快递服务质量社会监督网络，聘请社会监督员对邮政普遍服务、快递服务质量进行监督。

第四十四条 邮政管理部门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、快递企业或者涉嫌发生违反邮政法律、法规活动的其他场所实施现场检查；

（二）对邮政行业运行安全进行监测、预警和应急管理；

（三）查阅、复制有关文件、资料、凭证；

（四）邮政法律、法规规定的其他措施。

对邮政管理部门依法进行的监督检查，被检查单位和个人应当配合，如实提供情况和有关资料，不得拒绝、拖延、阻碍，不得转移、隐匿、篡改、毁弃原始资料。

第四十五条 邮政管理部门依法进行监督检查时，监督检查人员不得少于二人，并出示执法证件。对监督检查中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私负有保密义务。

第四十六条 邮政管理部门负责建立以公众满意度、时限准时率和用户申诉率为核心的服务质量评价体系，定期评估测试行业服务水平，并向社会公告。

第四十七条 邮政管理部门应当督促邮政企业、快递企业开展从业人员教育培训，并指导职业技能鉴定机构开展快递业务员职业技能鉴定工作，提高从业人员素质和技能，提高行业服务水平。

第四十八条 邮政企业、快递企业应当按国家规定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报表，并及时报告重大通信事故和重大服务质量问题。

第四十九条 邮政管理部门建立申诉、举报制度，及时查处申诉、举报的事项。用户对邮政企业、快递企业投诉处理结果不满意的，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答复申诉人。

第五十条 邮政管理部门应当依法对邮政用品用具生产企业、集邮票品经营者和集中交易市场的经营、服务行为以及销售邮票、仿印邮票和邮资图案等行为进行监督管理。

### 第七章 法律责任

第五十一条 违反本条例第二十七条规定的禁止行为，由邮政管理部门责令改正，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；有违法所得的没收违法所得，对邮政企业可以并处一千元以上五千元以下罚款；情节严重的，并处一万元以上五万元以下罚款。涉及价格违法行为的，由价格主管部门依法处理。

第五十二条 违反本条例第三十二条规定，快递企业未签订安全保障协议的，由邮政管理部门责令改正，逾期未改正的，可以处三千元以上二万元以下罚款。

第五十三条 违反本条例第三十三条规定，快递企业未建立突发事件应急机制的，由邮政管理部门责令改正，逾期未改正的，可以处三千元以上二万元以下罚款。

第五十四条 违反本条例第四十八条规定，邮政企业、快递企业未按国家规定报送相关情况的，由邮政管理部门责令限期改正，逾期未改正的，可以处三千元以上二万元以下罚款。

第五十五条 违反本条例规定的其他行为，依照《中华人民共和国邮政法》以及有关法律、法规规定处罚。违法行为或者违反合同约定，造成他人财产损失的，依法承担相应赔偿责任。

第五十六条 邮政行政执法人员在监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

### 第八章 附 则

第五十七条 本条例所称邮政管理部门是指省、设区的市邮政管理部门。

第五十八条 本条例自2013年1月1日起施行。