

# 西藏自治区邮政条例

(2012年3月30日西藏自治区第九届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过 根据2019年7月31日西藏自治区第十一届人民代表大会常务委员会第十二次会议《关于修改〈西藏自治区实施《中华人民共和国科学技术普及法》办法〉等8件地方性法规的决定》第一次修正 根据2021年9月29日西藏自治区第十一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议《关于修改〈西藏自治区实施《中华人民共和国母婴保健法》办法〉等八件地方性法规的决定》第二次修正)

## 目 录

### 第一章 总 则

### 第二章 邮政设施

### 第三章 邮政服务

### 第四章 邮政保障

## 第五章 快递服务

## 第六章 监督检查

## 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,加强对邮政市场的监督管理,维护邮政通信与信息安全,保护通信自由和通信秘密,维护用户的合法权益,促进邮政业健康持续发展,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、法规,结合自治区实际,制定本条例。

第二条 自治区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,适用本条例。

第三条 各级人民政府应当对邮政普遍服务提供政策支持,将邮政业发展纳入国民经济和社会发展规划,加强农牧区的邮政设施建设,促进邮政业与当地经济、社会协调发展。

各级邮政管理机构应当根据基本公共服务均等化的要求,按照邮政普遍服务标准组织编制邮政业发展规划。

第四条 自治区邮政管理机构负责全区邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

市（地）邮政管理机构在自治区邮政管理机构的领导下，负责本行政区域内的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

发展改革、财政、自然资源、住房和城乡建设、交通运输、公安、国家安全、海关、市场监督管理等有关部门按照职责分工，依法协助做好邮政业的相关工作。

**第五条** 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要，由公安机关、国家安全机关或者检察机关依照法律规定的程序对通信进行检查外，任何组织或者个人不得以任何理由侵犯公民的通信自由和通信秘密。

除法律另有规定外，任何组织或者个人不得检查、扣留邮件、汇款。

**第六条** 邮政管理机构、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，加强对邮政通信与信息安全的监督管理，确保邮政通信与信息安全。

**第七条** 自治区鼓励和支持多种所有制的快递企业开展快递业务，满足社会各方面的需要。

**第八条** 邮政企业、快递企业应当加强服务质量管理，完善安全保障措施，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

邮政企业应当按照国家和自治区的规定承担邮政普遍服务的义务。

快递企业提供快递服务应当符合快递服务标准, 遵守其公开的服务承诺。

第九条 单位和个人有保护邮政设施、维护邮政通信安全畅通的义务, 有权制止、举报破坏邮政设施、危害邮政通信安全的行为。

## 第二章 邮政设施

第十条 邮政设施的布局和建设应当符合邮政普遍服务标准, 满足保障邮政普遍服务的需要, 并与当地经济社会发展相适应。

第十一条 邮政企业应当采用现代科学技术和手段, 发挥邮政网络、邮政设施、安全保障、信息传递的优势, 增强普遍服务能力, 满足社会的用邮需要。

第十二条 各级人民政府应当按照统筹安排、合理布局、适当超前、方便用邮的原则, 将邮政设施的布局和建设纳入城乡规划及土地利用总体规划, 对提供邮政普遍服务的邮政设施建设给予支持, 重点扶持边远农牧区的邮政设施建设。

第十三条 建设城市新区、开发区、独立工矿区、住宅区以及旧城区改造和乡(村)建设, 应当按照统一规划, 同时建设配套的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, 应当扩建或者重建。

较大的车站、机场、大专院校、宾馆、旅游景区(点)等公

共服务场所，应当建设配套的邮政服务设施。有条件的地方，应当设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所。

第十四条 机关、企业事业单位、社会团体应当设置接收邮件的场所。

各级人民政府应当在乡（镇）设立邮政普遍服务场所；尚未设立的，邮政企业应当与乡（镇）人民政府签订妥收、妥投邮件的协议。

各级人民政府应当逐步在有条件的村，设置村邮站；尚未设置的，农牧区村民委员会应当明确接收邮件的场所，负责本村邮件的接收和代转。

第十五条 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。

第十六条 新建城镇居民楼应当在便于投递的位置设置与用户数相应的邮政信报箱（群）。邮政信报箱（群）建设纳入建筑工程统一规划，其制作和安装费用纳入建设项目总体预算；设计单位应当按照国家规定的标准进行设计；建设单位应当按照国家规定的标准设置信报箱（群），并与主体工程同时施工、验收；邮政信报箱（群）的验收资料，应当自工程竣工验收合格之日起15日内报邮政管理机构备案。未按照规定设置信报箱（群）的，由邮政管理机构责令建设单位限期设置，所需费用由建设单位承担。

已建成使用的城镇居民楼未设置邮政信报箱（群）的，产权人或者其委托的物业管理单位应当负责补建；逾期末补建的，由邮政管理机构指定其他单位设置邮政信报箱（群），所需费用由该居民楼的产权人或者其委托的物业管理单位承担。

产权人或者其委托的物业管理单位应当负责邮政信报箱（群）的维护和管理。

**第十七条** 因城乡建设等原因确需征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，建设单位应当按照不少于原有面积原址新建或者就近重建；不能在原址新建或者就近重建的，当地人民政府应当提供合理场所或者划拨土地重建。新建邮政营业场所、邮件处理场所在交付使用前，建设单位应当安排过渡场所，保证邮政普遍服务正常进行。

邮筒（箱）、邮政报刊亭确需迁移的，应当迁至方便群众用邮的地方。

新建的邮政设施，邮政企业应当报当地邮政管理机构备案。

**第十八条** 邮政企业应当保证邮政设施的正常使用，不得擅自改变邮政设施的使用性质。

城乡邮政设施应当标示统一的邮政标志。

**第十九条** 地名管理部门设置的城市街道、乡（镇）、村庄的名址牌，应当标明邮政编码。

地名和门牌号码发生变更时,各级地名管理部门应当及时通知当地邮政企业。

### 第三章 邮政服务

第二十条 邮政企业向用户提供普遍服务,应当按照邮政普遍服务标准执行。

邮政企业应当在其营业场所公示服务种类、营业时间、资费标准、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法、禁止或者限制寄递物品的规定和用户对其服务质量的投诉办法。

邮政企业应当在其提供的邮件详情单显著位置标明可能影响用户权益的相关内容。

第二十一条 邮政企业寄递邮件,应当符合国务院邮政管理部门规定的寄递时限和服务规范,禁止积压。

乡(镇)人民政府所在地邮政营业网点每周营业时间应当不少于5天,投递邮件每周至少5次。

第二十二条 邮政企业在交通不便的边远农牧区每周的营业时间以及投递邮件的频次,由自治区邮政管理机构制定,报国务院邮政管理部门批准后组织实施。

第二十三条 邮政企业应当依法建立并执行邮件收寄验视制度。

邮政企业在收寄过程中发现用户交寄国家禁止寄递的物品，应当拒绝收寄。已经收寄的邮件中发现有上述物品的，邮政企业应当立即停止转发和投递。对其中依法需要没收或者销毁的物品，邮政企业应当立即向有关部门报告，并配合有关部门进行处理。

交寄邮件的用户应当遵守国家和自治区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、公共安全以及公民、法人和其他组织的合法权益。

第二十四条 机关、企业事业单位、社会团体收发人员、邮件代收点和村民委员会指定的邮件代收人接收邮政企业提交的邮件时，应当当场核对、签收，并负有邮件的保管、及时转交和保密义务；无法转交或者误收的邮件，应当及时通知邮政企业处理。

第二十五条 任何单位或者个人不得有下列行为：

- （一）未经批准仿印邮票和邮资图案；
- （二）伪造、变造邮资凭证；
- （三）私拆、隐匿、毁弃他人的邮件；
- （四）擅自使用邮政专用名称，伪造或者冒用邮政专用标志、专用工具、专用品；
- （五）损毁或者擅自迁移邮筒（箱）、邮政报刊亭、邮政信报箱、邮政编码牌等邮政设施，擅自开启和封闭邮筒（箱）、信



报箱；

(六) 非法拦截运邮车辆；

(七) 法律、法规禁止的其他行为。

第二十六条 用户交寄给据邮件后，对国内邮件可以自交寄之日起一年内持收据向邮政企业查询，对国际邮件可以自交寄之日起一百八十日内持收据向邮政企业查询；邮政汇款的汇款人自汇款之日起一年内，可以持收据向邮政企业查询。邮政企业应当负责免费查询，并依法将查询结果以书面或者其他方式通知查询人。

第二十七条 邮政企业对平常邮件的损失不承担赔偿责任，但是邮政企业因故意或者重大过失造成平常邮件损失的除外。

第二十八条 邮政企业对给据邮件丢失、毁损、短少的，应当及时采取补救措施，依法承担赔偿责任。

第二十九条 邮政企业应当制定突发事件应急预案。因突发事件发生服务阻断时，邮政企业应当按照应急预案及时采取应急处置措施，并向当地人民政府、邮政管理机构报告。

邮政企业应当配合当地人民政府和有关部门做好所在地邮政服务突发事件的应急救援和处置工作。

因自然灾害、社会事件、生产安全事故、经营不善等造成或者可能造成邮件积压的，邮政企业应当及时组织和调配运力，进

行有效疏运。

第三十条 邮政企业应当建立和完善服务质量管理制度,设置用户监督信箱、公布监督电话号码,接受社会 and 用户对邮政企业服务质量的监督。

邮政企业对用户的投诉,应当自接到投诉之日起 30 日内将处理结果答复用户。

用户对处理结果有异议的,可以向邮政管理机构申诉。邮政管理机构应当自接到申诉之日起 30 日内作出答复。

第三十一条 邮政企业及其从业人员不得有下列行为:

(一) 擅自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;

(二) 强迫用户使用邮政业务;

(三) 故意延误投递邮件;

(四) 拒绝用户使用有效邮资凭证交寄邮件;

(五) 擅自变更邮政业务收费标准或者增加收费项目;

(六) 法律、法规禁止的其他行为。

第三十二条 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,邮政企业应当及时公告,采

取补救措施，并向自治区邮政管理机构报告。

## 第四章 邮政保障

第三十三条 自治区人民政府、自治区邮政管理机构应当积极争取国家支持，保障边远地区的邮政服务工作。

自治区人民政府应当建立健全邮政普遍服务、特殊服务的补偿机制，对邮政企业提供邮政普遍服务、特殊服务给予补贴。

邮政企业对国家和自治区给予的邮政普遍服务的补贴，应当向边远农牧区倾斜。

第三十四条 非营利性邮政设施用地按照城市基础设施和公益事业建设项目用地的规定，由建设单位提出申请，经有批准权的人民政府批准，以划拨方式确定土地使用权，并免征城市基础设施配套费。

邮筒（箱）和占地面积 6 平方米以内的邮政报刊亭等邮政服务设施，免缴城市道路占用费。

第三十五条 带有邮政专用标志并用于提供邮政普遍服务的运邮车辆，经自治区邮政管理机构认可和交通运输管理机构批准，免予办理道路运输证。

第三十六条 带有邮政专用标志并用于提供邮政普遍服务的运邮车辆在运递邮件途中，通过检查站、桥梁、隧道时，应当

优先放行。

第三十七条 带有邮政专用标志并用于提供邮政普遍服务的车辆运递邮件，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，在确保安全的前提下，可以通行或者停车。

带有邮政专用标志并用于提供邮政普遍服务的车辆运递邮件时发生轻微事故的，应当适用简易程序处理后予以放行；因收集证据需要确需暂扣车辆的，公安机关交通管理部门应当及时告知有关企业，协助保护邮件的安全并为邮件的转运提供便利。

第三十八条 机场、码头、车站应当为邮政企业提供装卸、转运邮件作业场所和邮政车辆出入通道，具体位置与面积由邮政企业与相关单位协商确定。

第三十九条 机关、社会团体、企业事业单位、住宅区物业服务企业以及其他组织，应当为邮政企业投递邮件提供便利，保障邮件的正常投递。

## 第五章 快递服务

第四十条 在自治区行政区域内经营快递业务的，应当依法取得自治区邮政管理机构的快递业务经营许可；跨自治区经营或者经营国际快递业务的，应当依法取得国务院邮政管理部门的快

递业务经营许可，并向自治区邮政管理机构备案。任何单位和个人未经许可，不得在自治区范围内经营快递业务。

第四十一条 经营快递业务的企业，如需在自治区范围内设立、合并分支机构或者撤销营业网点的，应当向自治区邮政管理机构备案。

第四十二条 快递企业应当加强快递服务网络的建设和管理，保障快递服务网络的安全和畅通，接受邮政管理机构、国家安全机关等相关部门的监督，并为其提供必要的工作条件。

第四十三条 经营快递业务的企业，应当按照快递业务经营许可证的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。

第四十四条 快递企业不得擅自中断提供快递服务。确需临时歇业的，应当提前 7 日书面告知所在地邮政管理机构，同时在营业场所及有关媒体上公告，并及时妥善处理未处理的快件。

快递企业停止经营快递业务的，应当书面告知邮政管理机构，交回快递业务经营许可证，并对尚未投递的快件按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理。该企业无法处理的，由邮政管理机构指定其他企业代为处理，所需费用由该企业承担。

第四十五条 邮政管理机构应当向社会公布快递业务经营

许可证的颁发、变更、年度报告、注销等事项，并为社会公众的查询提供方便。

第四十六条 快递企业运递快件的专用车辆应当喷涂快递专用标志，依法办理道路运输证。

从事快递业务的专用车辆在投入使用前，应当将车辆相关材料报邮政管理机构审核，由邮政管理机构将符合条件的快递专用车辆资料报公安机关交通管理部门和交通运输管理机构备案。

第四十七条 小型客车作为城市快件运输专用车辆的，应当经公安机关交通管理部门、交通运输管理机构同意，并按规定改装。

第四十八条 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，应当与委托方签订安全保障协议和诚信经营承诺协议，并报自治区邮政管理机构备案。

第四十九条 快递行业协会应当加强行业自律，为企业提供服务、培训等方面的服务，引导快递企业依法、诚信经营，维护快递企业的合法权益，促进快递行业的健康发展。

第五十条 本条例第五条第二款、第二十四条、第三十九条关于邮件的规定，适用于快件；第十五条关于邮件处理场所的规定，适用于快件处理场所；本条例第二十条第二款、第三款、第二十三条第一款、第二款、第二十九条、第三十条和第三十一条第六项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；本条例第三十七条关于邮政运邮车辆的规定，适用于快递企业运递快件的专用车辆。

## 第六章 监督检查

第五十一条 邮政管理机构应当建立健全监督管理制度，加强对邮政普遍服务和邮政市场的监督管理，对邮政企业使用邮政普遍服务、特殊服务补贴资金实施监督。

第五十二条 邮政管理机构应当对邮政企业和快递企业有关寄递业务的经营和服务质量实行监督管理，健全邮政普遍服务、快递服务质量用户申诉制度和举报查处制度；按照法定程序对邮政企业、快递企业涉嫌违反邮政法律、法规的行为进行查处，维护用户权益和邮政市场秩序。

第五十三条 邮政管理机构应当建立邮政普遍服务质量评价体系，对邮政企业的普遍服务质量每年作出评价，并向社会公布。

邮政企业、快递企业应当根据邮政管理机构的要求报告企业有关经营情况、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。

第五十四条 邮政管理机构进行监督检查时，监督检查人员不得少于二人，并应当出示执法证件。

邮政管理机构依法行使监督检查职责时，可以要求邮政企业

和快递企业报告有关经营情况。被检查的邮政企业和快递企业应当予以配合,如实提供情况和有关资料,不得拒绝、拖延、阻拦,不得隐匿、销毁、转移原始资料。

**第五十五条** 邮政管理机构进行监督检查时,可以采取下列措施:

(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)向有关单位和个人了解情况;

(三)查阅、复制有关业务文件、单据凭证和其他资料;

(四)经邮政管理机构负责人批准,依法查封违反邮政法律、法规活动有关的场所,扣押用于违反邮政法律、法规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、快件开拆检查。

**第五十六条** 邮政管理机构及其执法人员应当遵守国家法律、法规,维护当事人的合法权益,恪守职责,持证上岗,公正、文明执法。对在监督检查过程中知悉的个人隐私和商业秘密负有保密义务。

**第五十七条** 自治区邮政管理机构应当指导开展邮政企业、快递企业从业人员教育培训和特殊工种职业技能鉴定工作,提高从业人员素质和技能。



## 第七章 法律责任

第五十八条 邮政企业、快递企业违反本条例第二十三条第一款、第二款规定，不建立或者不执行收寄验视制度或者寄递国家禁止寄递物品的，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，邮政管理机构可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

用户在邮件、快件中夹带禁止寄递或者限制寄递的物品，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

有前两款规定的违法行为，造成人身伤害或者财产损失的，依法承担赔偿责任。

第五十九条 任何组织和个人有本条例第二十五条第一项、第二项、第三项、第五项、第六项行为之一，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚；有本条例第二十五条第四项行为的，由邮政管理机构责令改正，没收伪造的邮政专用品以及违法所得，并处 1 万元以上 5 万元以下罚款。

第六十条 邮政企业有本条例第三十一条第一项、第二项行为之一的，由邮政管理机构责令改正，可以处 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 2 万元以上 5 万元以下的罚款；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。

邮政企业从业人员有本条例第三十一条第三项行为，故意延

误投递邮件的，由邮政企业给予处分。

邮政企业、快递企业有本条例第三十一条第五项行为的，由价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》的规定处罚。

第六十一条 违反本条例第五十四条第二款规定，邮政企业和快递企业拒绝、阻碍依法实施的监督检查，尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚；对快递企业，邮政管理机构还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第六十二条 违反本条例规定，《中华人民共和国邮政法》和相关法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第六十三条 违反本条例规定，邮政管理机构工作人员在监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

## 第八章 附 则

第六十四条 本条例自 2012 年 6 月 1 日起施行。