

青海省邮政条例

(2014年7月24日青海省第十二届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 根据2020年7月22日青海省第十三届人民代表大会常务委员会第十八次会议《关于修改〈青海省预算管理条例〉等五十四部地方性法规的决定》第一次修正 根据2022年11月29日青海省第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议《关于修改〈青海省邮政条例〉等五部地方性法规的决定》第二次修正)

目 录

第一章 总则

第二章 规划建设

第三章 邮政服务

第四章 快递服务

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，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，保护用户合法权益，促进邮政业健康发展，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的规划、建设、服务、安全保障和监督管理，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。市、州邮政管理部门负责本行政区域的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理。

县级以上人民政府有关部门按照各自职责，做好邮政管理相

关工作。

第四条 邮政管理部门对邮政市场实施监督管理，应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。

第五条 各级人民政府应当对提供邮政普遍服务的邮政企业给予扶持和政策支持，促进邮政普遍服务可持续发展。

各级人民政府应当鼓励和支持快递企业发展，提升快递服务水平，满足社会公众对快递业务的需求。

第六条 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、快递企业应当履行生态环境保护责任，按照规定使用环保包装材料，实现包装材料的减量化、标准化和循环化。

第七条 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，并有权制止、举报破坏邮政设施和危害邮政通信安全的行为。

第二章 规划建设

第八条 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，加强邮政、快递基础设施建设，保障邮政业与当地经济社会协调发展。

省邮政管理部门应当会同省发展改革、住房城乡建设、自然资源等部门组织编制全省邮政设施建设专项规划。市、州邮政管理部门应当会同市、州、县人民政府发展改革、住房城乡建设、自然资源等部门组织编制市、州、县的邮政设施建设专项规划。

县级以上人民政府应当将邮政设施建设专项规划纳入城乡规划及土地利用总体规划。编制修建性详细规划时，应当根据邮政设施建设专项规划和邮政普遍服务标准，明确邮政设施布局。

第九条 各级人民政府应当对提供邮政普遍服务的邮政设施建设给予支持，重点扶持边远农村牧区邮政设施建设。

建设城市新区、商业区、开发区、独立工矿区、住宅区或者进行旧城区改造，应当同时建设配套的邮政服务网点、邮筒(箱)、邮政报刊亭等提供邮政普遍服务的邮政设施。已有的邮政设施不能满足邮政普遍服务要求的，应当进行扩建或者重建。

第十条 提供邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所

等邮政设施建设用地，符合国家划拨用地目录的，由县级以上人民政府依法划拨。

按照规划建设的提供邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所等设施、用房，免征城市基础设施配套费。

按照规划要求建设配套的邮政普遍服务设施，由政府投资建设的，邮政企业按照相关规定使用；由政府委托其他方建设的，邮政企业以建筑安装成本价购买或者优先租用。

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。

第十一条 火车站、机场、长途汽车站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、转运邮件及邮政车辆出入提供必要的通道。

高等院校、大型厂矿、大型社区、风景名胜区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。

邮政企业应当根据邮政设施建设专项规划、邮政设施布局，在城市街道、广场、公园等公共场所设置邮筒（箱）、邮政报刊亭等邮政设施。在公共场所设置邮政设施，免交城市道路占用费等

相关费用。

第十二条 城镇新建、改建、扩建住宅小区，建设单位应当按照行业标准，设置与户数相应的智能快件（信包）箱，与建筑工程同时设计、施工和验收，并与建筑工程同时投入使用。建设单位组织住宅建筑工程竣工验收时，应当通知邮政管理部门或者邮政管理部门委托的单位参加。建设单位未按照国家规定的标准设置智能快件（信包）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智能快件（信包）箱，所需费用由该居民住宅楼的建设单位承担。

已建成使用的城镇居民住宅楼未设置智能快件（信包）箱的，由该居民住宅楼产权人或者其委托的物业服务企业按照标准设置。

智能快件（信包）箱的维护和更换，由城镇居民住宅楼的产权人或者其委托的物业服务企业负责。

第十三条 机关、团体、企业事业单位、住宅小区物业服务企业应当设置接收邮件的场所，为邮政企业、快递企业投递提供便利，不得收取费用。

第十四条 各级人民政府应当按照城乡公共服务均等化的要

求,支持邮政企业在乡镇设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所,在行政村设置村邮站或者其他接收邮件的场所,提高农村牧区邮政普遍服务水平。

邮政企业应当对村邮站提供业务支持和指导,与村邮站签订邮件接收、转投协议,并按照协议约定支付相应费用。

第十五条 邮件处理场所和快件处理场所的设计、建设和改造,应当符合国家安全机关和海关依法履行职责的要求。

因城市改造等确需征收、拆迁邮政设施的,规划主管部门应当重新规划设置,建设单位应当与邮政企业协商,按照就近安置、方使用邮、不降低邮政普遍服务水平、不少于原有面积的原则,先安置后搬迁,所需费用由征收、拆迁单位承担。

第十六条 邮政企业设置邮政营业场所或者变更营业场所地址的,应当事先书面告知邮政管理部门。

邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所,应当经邮政管理部门批准并在当地公告。

第十七条 地名管理部门设置单位、住宅区、街道、村落的地址牌,应当标明所在地的邮政编码。邮政企业应当协助提供相

应地段的邮政编码。

地名地址发生变更的,地名管理部门应当及时通知邮政企业。

第三章 邮政服务

第十八条 邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务和特殊服务的义务。

邮政企业应当按照国家规定的普遍服务标准提供邮政普遍服务,向社会公布提供邮政普遍服务的营业网点名称、地址、联系方式等信息。

邮政企业应当在营业场所设置用户书写服务台,并在明显位置公示或者以电子显示屏等其他方式公布其服务种类、营业时间、业务单据书写式样、资费标准、服务标准、邮件和汇款的查询、损失赔偿办法以及用户对其服务质量的投诉办法。

邮筒(箱)应当标明开取时间和频次,邮政企业应当按照规定的时限开启邮筒(箱)。

邮政企业对用户交寄的邮件，应当按照国家规定的寄递时限和服务规范投递。

第十九条 提供邮政普遍服务的邮政营业场所在城市每周的营业时间应当不少于六天，投递邮件每天至少一次；在乡、镇人民政府所在地每周的营业时间应当不少于五天，投递邮件每周至少五次；在村民委员会所在地或者村邮站投递邮件每周至少二次。在乡、镇人民政府所在地及农村地区逢赶集日应当营业。

在交通不便的边远地区，按照国务院邮政管理部门制定的标准执行。

第二十条 用户交寄邮件，应当使用标准的信封或者封装品、有效的邮资凭证，并在信封或者封装品规定位置清楚、准确地填写收件人姓名、地址、邮政编码；对需要填写内件数量、名称和保价的，用户应当据实填写和签名确认。

用户对交寄的给据邮件和交汇的汇款，可以在国家规定时间内持据向收寄、收汇的邮政企业查询。邮政企业应当按照国家规定的期限提供免费查询服务，并将查询结果以书面或者其他方式通知查询人。

第二十一条 新建小区、新设单位，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之日起十日内安排投递。暂不具备通邮条件的，邮政企业应当与用户协商并签订协议，将邮件投递至协议确定的已通邮的邮件代收点或者智能快件(信包)箱。

用户变更名称、邮件投递地址的，应当在变更前十日内书面通知邮政企业。

第二十二条 邮件收发人员和邮件代收人接收邮政企业投递邮件时，应当当面核对，签收给据邮件，并履行保管和及时传递的义务；无法传递的，应当及时告知邮政企业收回。

邮政企业、邮件收发人员和邮件代收人造成给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，应当依照法律、法规规定或者签订的协议采取补救措施或者承担赔偿责任。

第二十三条 邮政企业可以根据用户要求，与用户签订邮政普遍服务的延伸服务协议，提供延伸服务。但不得强迫用户使用延伸服务。

第二十四条 邮政企业停止办理或者限制办理邮政普遍服务和特殊服务业务，应当经邮政管理部门批准。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的，邮政企业应当及时公告，采取补救措施，并向邮政管理部门报告。

第二十五条 邮政企业及其从业人员不得有下列行为：

- （一）收寄禁止寄递或者限制寄递的邮件；
- （二）擅自变更邮政普遍服务收费标准或者增加收费项目，强迫、误导用户使用高资费邮政业务；
- （三）无故拒绝、拖延、中断邮政服务；
- （四）违法向他人提供用户信息和用户使用邮政业务的信息；
- （五）出租、出借和出售带有邮政专用标志的车辆或者利用带有邮政专用标志的车辆从事邮件运递以外的活动；
- （六）冒领、扣压用户汇款或者强迫用户将汇款转为储蓄；
- （七）强行搭售邮品、搭载其他服务项目及商品或者强迫订阅报刊杂志等；
- （八）限定用户对信件、印刷品和包裹等邮件的资费支付方

式;

(九) 转让、出租、出借邮政专用品;

(十) 采取抛扔、踢踹等方式野蛮分拣邮件;

(十一) 法律、法规禁止的其他行为。

第四章 快递服务

第二十六条 在本省范围内经营快递业务的,应当依法取得快递业务经营许可,并按照许可的范围、有效期限经营。未经许可,任何单位和个人不得经营快递业务。

申请快递业务经营许可,应当向省邮政管理部门提出申请,省邮政管理部门自受理申请之日起四十五日内进行审查,作出批准或者不予批准的决定。予以批准的,颁发快递业务经营许可证;不予批准的,书面通知申请人并说明理由。

邮政管理部门审查快递业务经营许可的申请,应当考虑国家安全等因素,并征求有关部门的意见。

快递业务经营许可事项发生变更的，应当报省邮政管理部门办理许可变更手续。

第二十七条 经营快递业务的企业设立分支机构或者合并、分立的，应当向邮政管理部门备案。

第二十八条 以加盟方式经营快递业务的，被加盟人与加盟人都应当取得快递业务经营许可。被加盟人与加盟人应当签订书面协议约定双方权利义务，明确用户合法权益发生损害后的赔偿责任，并向邮政管理部门备案。

参与加盟经营的企业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，统一提供用户查询和投诉处理服务。

第二十九条 任何单位和个人不得伪造、涂改、冒用、租借、倒卖和非法转让快递业务经营许可证。

第三十条 经营快递业务的企业不得擅自中断或者停止提供快递业务。确需临时歇业或者停止经营的，应当提前十日向邮政管理部门书面报告，在营业场所或者有关媒体上公告，并按照规定及时妥善处理未投递的快件。停止经营快递业务后应当在五日

内交回快递业务经营许可证。

第三十一条 经营快递业务的企业应当在营业场所公示其服务种类、服务时限、服务价格、损失赔偿、营业时间、投诉处理等服务承诺事项。

经营快递业务的企业收取快件时，应当在快递运单详细填写快件的重量、资费等信息，并在显著位置注明时限、保价及赔偿条款等保障用户权益的内容。

用户应当正确填写收寄人的姓名、地址、电话及所寄物品的品名和数量，同时在相应位置签字确认。

第三十二条 经营快递业务的企业及其从业人员不得有下列行为：

- （一）收寄禁止寄递或者限制寄递的快件；
- （二）相互串通操纵市场价格，损害其他经营快递业务的企业和用户的合法权益；
- （三）冒用他人名称、商标标识和企业标识，扰乱市场秩序；
- （四）违法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息；

- (五) 采取抛扔、踢踹等方式野蛮分拣快件；
- (六) 扣留、倒卖、盗窃快件；
- (七) 法律、法规禁止的其他行为。

第五章 安全保障

第三十三条 邮政管理、公安、国家安全、应急管理和海关等部门应当相互配合，健全寄递渠道安全保障机制，建立邮政通信与信息安全的监督管理工作数据库。邮政企业、快递企业应当及时完整地录入并提供邮政通信与信息安全管理相关工作数据。

有关部门和单位的工作人员不得泄露在监督管理工作中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第三十四条 邮政管理部门应当加强行业安全监管，健全突发事件应急机制，制定邮政业突发事件应急预案，组织邮政企业、快递企业开展突发事件应急演练。

邮政企业、快递企业应当制定本单位的突发事件应急预案。

发生突发事件应当立即启动相应的应急预案，邮政企业、快递企业按照国家有关规定向邮政管理部门如实报告，同时报告当地政府和相关部门，并应当及时告知用户。不得隐瞒不报、谎报或者拖延不报。

第三十五条 邮政企业、快递企业应当建立邮件、快件安全管理制度，及时发现并消除事故隐患。

邮政企业、快递企业应当按照有关规定，在邮件、快件营业场所和处理场所安装安全监控设备。安全监控设备应当保持全天二十四小时运转，保存连续完整的监控资料，保存时间不得少于三十日。营业场所交寄、接收、验视、安检、提取区域以及智能快件（信包）箱放置区域的监控资料保存时间不得少于九十日。

邮政企业、快递企业应当按照有关规定，在邮件、快件处理场所安装符合强制性国家标准的安全检查设备，配备专业安检员。

第三十六条 邮政企业、快递企业及其从业人员应当严格执行验视制度，不得收寄有下列情形之一的邮件、快件：

（一）用户拒绝开拆验视交寄的邮件、快件的；

(二) 交寄、夹寄国家规定禁止寄递或者限制寄递物品的；

(三) 对不能确定安全性的可疑物品，用户不能出具相关部门安全证明的；

(四) 法律、法规规定的其他情形。

邮政企业、快递企业发现禁寄限寄物品，应当及时报告邮政管理、公安、国家安全、海关等有关部门。

第三十七条 经营快递业务的企业接受网络购物、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，并向邮政管理部门备案。

第三十八条 经公安机关交通管理部门同意，带有邮政、快递专用标志的车辆运递邮件、快件时，在确保安全的前提下，可以在禁行路段、禁停地点通行或者停车。

邮政、快递专用车辆在运递途中违章，公安机关交通管理部门应当记录后放行，待其完成运递任务后再行处理。发生交通事故的，公安机关交通管理部门应当协助保护车载邮件和快件，并通知企业及时转送邮件和快件。

第三十九条 任何单位和个人不得有下列行为：

(一) 扰乱邮政、快递企业营业场所和邮件、快件处理场所正常秩序;

(二) 冒用邮政企业、快递企业名义, 或者伪造、冒用邮政和快递专用标志;

(三) 妨碍邮政、快递企业从业人员收寄、运输和投递邮件、快件;

(四) 非法拦截、强登、扒乘运递邮件和快件的专用车辆;

(五) 法律、法规禁止的其他行为。

第六章 监督管理

第四十条 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, 会同财政、审计部门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, 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。

第四十一条 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、集邮票品集中交易市场、邮政用品用具生产企业或者涉嫌违反邮政法律、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、复制有关文件、资料、凭证；

（四）要求邮政企业、快递企业提供财务会计报表、统计报表、注册会计师出具的审计报告等文件资料；

（五）经邮政管理部门负责人批准，查封与违法活动有关的场所，扣押用于违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、快件开拆检查；

（六）按照国家规定，对邮政、快递生产作业场所实行监控。

第四十二条 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两人，并应当出示执法证件。有关单位和个人应当配合监督检查，不得拒绝、拖延、阻碍。

第四十三条 邮政管理部门根据履行监督管理职责的需要，可以要求邮政企业和快递企业或者其分支机构报告有关经营情况，

邮政企业和快递企业或者其分支机构应当如实报告，不得隐匿、销毁、转移原始资料。

第四十四条 邮政企业和快递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，接受社会和用户对服务质量的监督。

邮政企业和快递企业接到用户投诉，应当自接到投诉之日起十五日内，将处理结果答复用户。

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收到申诉之日起三十日内予以答复。

邮政企业、快递企业对邮政管理部门转办的用户申诉，应当及时、妥善处理，自收到转办申诉之日起十五日内向邮政管理部门答复处理结果。

第四十五条 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。

邮政管理部门应当建立邮政普遍服务质量和快递服务质量评

价体系，对邮政企业、快递企业的服务质量进行年度评价，并向社会公布。

第四十六条 邮政管理部门应当按照国家规定，指导本地区职业技能鉴定机构开展邮政企业、快递企业特有工种职业技能鉴定工作，提高从业人员的素质和技能。

第四十七条 邮政管理部门负责邮政用品用具的监督管理。生产邮政用品用具的企业应当办理生产监制证。任何单位和个人不得擅自生产邮政用品用具，不得冒用、盗用生产监制证书；不得销售和使用未经监制的邮政用品用具。

第四十八条 邮政管理部门负责集邮票品经营活动的监督管理。未经邮政管理部门依法许可，任何单位和个人不得开办集邮票品集中交易市场。

第四十九条 邮政行业相关协会应当依照法律、法规及其章程，制定行业规范，加强行业自律，为企业提供信息、培训等方面的服务，促进邮政业的健康发展。

邮政管理部门应当加强对邮政行业相关协会的指导。

第七章 法律责任

第五十条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已规定法律责任的，从其规定。

第五十一条 邮政管理部门和其他有关行政管理部门的工作人员有下列行为之一的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）超越或者滥用职权审批快递业务经营许可的；
- （二）不履行或者不依法履行邮政市场监督管理职责的；
- （三）泄露监督管理工作中知悉的商业秘密；
- （四）不依法受理、处理申诉或者举报的；
- （五）其他滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的行为。

第五十二条 违反本条例第十条第四款规定，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，由县级以上人民政府自然资源、住房城乡建设等相关部门依法处理。

第五十三条 违反本条例第十八条第三款和第三十一条第一款规定，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；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款。

第五十四条 违反本条例第二十一条规定，邮政企业对具备投递邮件条件的用户不按规定时限安排投递的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，可以处三千元以上一万元以下罚款。

第五十五条 违反本条例第二十五条第四项、第三十二条第四项规定，邮政企业、快递企业违法提供用户使用邮政服务或者快递服务的信息，尚不构成犯罪的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上三万元以下罚款；情节严重的，处三万元以上五万元以下罚款；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，可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

邮政企业、快递企业从业人员有前款规定的违法行为，尚不构成犯罪的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上一万元以下罚款。

第五十六条 违反本条例第二十六条第四款、第二十七条、第二十八条第一款、第三十七条规定，未按照要求办理许可变更手续或者未向邮政管理部门备案的，可以处三千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上五万元以下罚款。

第五十七条 违反本条例第三十条规定，经营快递业务的企业擅自中断或者停止提供快递服务的，由邮政管理部门责令改正；逾期未改正的，可以处三千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上五万元以下罚款。

第五十八条 违反本条例第二十五条第十项、第三十二条第五项规定，邮政企业、快递企业野蛮分拣邮件、快件的，由邮政管理部门责令改正，可以处三千元以上二万元以下罚款。

第五十九条 违反本条例第三十五条第二款、第三款规定的，由邮政管理部门责令改正；逾期未改正的，可以处三千元以上一万元以下罚款。

第六十条 违反本条例第四十三条规定，未按照邮政管理部门的要求如实报告，隐匿、销毁、转移原始资料的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，可以处三千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款。

第六十一条 违反本条例第四十四条第二款、第四款规定，未在规定时限内妥善处理用户投诉和邮政管理部门转办的申诉的，由邮政管理部门责令改正；逾期未改正的，可以处五千元以下罚款。

第八章 附则

第六十二条 本条例所称邮政普遍服务，是指邮政企业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。

本条例所称特殊服务，是指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服务。

第六十三条 邮政企业按照国家规定办理特殊服务业务，适用本条例关于邮政普遍服务业务的规定。

第六十四条 本条例自 2014 年 10 月 1 日起施行。