

重庆市邮政条例

(2012 年 11 月 29 日重庆市第三届人民代表大会常务委
员会第三十八次会议通过 根据 2023 年 5 月 31 日重庆
市第六届人民代表大会常务委员会第二次会议《关于修
改〈重庆市邮政条例〉的决定》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	快递业务
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,规范邮政市场秩序,维护
通信与信息安全,保护用户通信自由和通信秘密及其他合法权益,

促进邮政业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内邮政设施的规划和建设，邮政服务、快递业务以及相关监督管理活动，适用本条例。

第三条 市、区县（自治县）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，承担邮政领域地方财政事权和支出责任，加强邮政监管体系建设，支持邮政企业提供邮政普遍服务，对邮政企业提供邮政普遍服务、特殊服务给予补贴，持续优化快递服务营商环境，保障邮政业与经济社会发展相适应。

第四条 市邮政管理部门负责本市行政区域内邮政普遍服务和邮政市场监督管理工作，制定和实施本市邮政业发展专项规划，完善市场机制，保障邮政服务实施和通信安全、畅通。

市邮政管理部门按照国务院规定设立的邮政监管派出机构，在市邮政管理部门的领导下，负责其所辖区域的邮政普遍服务和邮政市场监督管理工作。

发展改革、教育、公安、国家安全、民政、财政、人力社保、规划自然资源、生态环境、住房城乡建设、城市管理、交通、商务、卫生健康、应急、市场监管、口岸物流、税务、海关等部门在各自职责范围内，协助做好邮政市场监督管理工作，并采取措施支持邮政企业提供邮政普遍服务。

第五条 市邮政管理部门和本条例第四条第二款规定的邮政监管派出机构（以下统称邮政管理部门）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。

第六条 市、区县（自治县）人民政府、邮政管理部门应当加快培育邮政业新业态和新模式，支持邮政企业、快递企业按照规定探索无人机、无人车等运载工具的场景应用，推动邮政业数字化发展。

鼓励邮政企业、快递企业加大科技研发投入，推广应用先进技术和设备，提高智能化水平。

第七条 邮政管理、商务、发展改革、交通、口岸物流、海关等部门应当建立邮件快件进出境协作机制，推动进出境邮件快件便捷通关。

鼓励经营快递业务的企业开拓跨境寄递领域业务，拓展国际网络建设，在中欧班列、西部陆海新通道、国际航线沿线重点市场布局海外仓，促进跨境寄递服务高质量发展。

第八条 市、区县（自治县）人民政府及商务、邮政管理等部门应当采取措施，加强邮政业环境污染治理，促进邮政业绿色发展。

邮政企业、快递企业应当按照规定使用环保包装材料，优先采用可重复使用、易回收利用的包装物，优化邮件快件包装，减少包装物的使用，并积极回收利用包装物。支持邮政企业、快递企业优先使用新能源交通工具。

第九条 邮政企业应当加强服务质量管理，完善安全保障措

施，按照国家规定的业务范围、服务标准，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

第十条 任何单位和个人都有权制止、举报破坏邮政设施、危害邮政通信安全的行为。

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。

第二章 邮政设施

第十一条 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。

市、区县（自治县）人民政府应当将邮政设施的布局和建设纳入国土空间规划，保证邮政设施的布局和建设满足保障邮政普遍服务的需要。

农村地区提供邮政普遍服务的设施建设应当纳入当地镇、乡和村规划。

第十二条 邮政设施应当按照国家规定的标准设置。

建设城市新区、独立工矿区、开发区、商业区、住宅区或者对旧城区进行改建，应当按照国土空间规划同时建设配套的提供邮政普遍服务的邮政设施。

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。

第十三条 市、区县（自治县）人民政府应当按照基本公共服务均等化的要求，重点扶持农村边远地区、三峡库区、脱贫地区和少数民族地区邮政设施的建设。

第十四条 邮政企业设置、撤销、变更邮政营业场所，应当提前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，应当事前向邮政管理部门提出书面申请，邮政管理部门应当在收到申请之日起二十日内作出批准或者不予批准的决定，经邮政管理部门负责人批准，可以延长十日作出决定；作出撤销决定的，邮政企业应当在收到批准决定之日起十日内向社会公告。

第十五条 邮政设施建设用地应当符合国土空间规划。符合划拨条件的，按照国家有关规定予以划拨。未经批准不得改变土地用途。

按照第十二条第二款规定配套建设的提供邮政普遍服务的邮政设施用房由建设单位按照房屋综合成本造价出售给邮政企业。

建设提供邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所，按照规定程序审批后，免缴城市建设配套费。

第十六条 邮政企业应当按照国土空间规划在城市街道、广场、公园、旅游景区景点等公共场所设置邮筒（箱）等邮政设施。设置邮筒（箱）免缴城市道路占用费。

第十七条 机关、企业事业单位应当设置收发（传达）室等

接收邮件的场所；建设城镇居民楼应当设置接收邮件的信报箱；农村地区应当逐步设置村邮站或者其他接收邮件的场所。

第十八条 城镇居民楼设置信报箱应当符合国家标准。建设单位应当将信报箱工程纳入建设工程统一规划、设计、施工和验收，并与建设工程同时投入使用。设置信报箱所需费用纳入建设成本。

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。

既有城镇居民楼未配置信报箱或者配置的信报箱不符合国家标准的，在进行住宅综合改造时，应当配置或者改造。

第十九条 乡、镇人民政府（街道办事处）应当指导村民委员会设立村邮站或者其他接收邮件的场所。村邮站或者其他接收邮件的场所及其工作人员由村民委员会确定。

市、区县（自治县）人民政府应当根据当地实际，对村邮站或者其他接收邮件的场所的设置和营运给予适当补助，符合公益性岗位要求的人员纳入公益性岗位管理。

邮政企业应当对村邮站或者其他接收邮件的场所提供业务支持和指导，可以与村民委员会协商一致后签订邮件接收、转投协议。

第二十条 征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，市、区县（自治县）人民政府在作出征收决定前，应当根据保障邮政普

遍服务的要求，就地或者就近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。未作出妥善安排的，不得征收。

征收邮政营业场所或者邮件处理场所，按照国土空间规划要求无需在该区域继续设置的，邮政企业可以选择房屋产权调换或者货币补偿的方式。

邮政营业场所或者邮件处理场所重新设置前，邮政企业应当采取措施，保证邮政普遍服务的正常进行。

第二十一条 按照地名标志国家标准设置大门地名标志牌应当附注邮政编码；大门地名标志牌上未附注邮政编码的应当由设置部门及时更换。

第三章 邮政服务

第二十二条 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。

邮政企业的邮政普遍服务与竞争性业务应当分业经营。

第二十三条 邮政企业应当通过网络、报刊等方式向社会公布所属邮政营业场所布局、地址及联系方式。

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、业务范围、营业时间、资费标准、禁止寄递或者限制寄递物品规定、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法以及用户对其服务质量的投诉办法等。

邮政企业应当在营业场所设置用户书写服务台，提供邮政编码查询便利，张贴业务单据书写式样，并在明显位置悬挂邮政营业场所名称、地址、联系方式等信息。

第二十四条 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；在农村地区每周营业时间应当不少于三天，投递邮件每周至少三次。

在乡、镇人民政府所在地及农村地区赶集日应当进行邮政普遍服务营业。

第二十五条 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的，应当事先向邮政管理部门提出书面申请。邮政管理部门应当在收到申请之日起二十日内作出批准或者不予批准的决定。经邮政管理部门负责人审批同意，可以延长十日作出决定。作出批准决定的，应当自作出批准决定之日起十日内向社会公告。

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，采取相应的补救措施，并向邮政管理部门报告。不可抗力或者其他特殊原因消除后，应当立即恢复办理。

第二十六条 机关、企业事业单位和城镇居民楼物业服务单位，应当到当地邮政企业或者分支机构办理邮件按址投递登记手

续。地址或门牌变更的，应当及时通知邮政企业。

符合按址投递条件的，邮政企业应当自办理邮件投递登记手续之日起七日内安排投递；不符合按址投递条件的，可以与邮政企业协商，投递到双方商定的接收邮件的场所。

第二十七条 用户交寄邮件应当清楚、准确地填写收件人姓名、地址和邮政编码，使用标准信封、邮件包装箱和符合规定的邮资凭证。

用户交寄邮件应当遵守禁止或者限制寄递物品的规定，不得交寄、夹寄带爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性、毒害性、传染病病原体等危险有害物品以及毒品、非法出版物等国家规定禁止寄递的物品。

第二十八条 邮政企业应当依法建立并执行邮件收寄验视、实名收寄和安全检查制度，确保寄递安全。

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。邮政企业发现邮件内夹带禁止或者限制寄递物品的，应当按照国家有关规定处理。

除信件和已签订安全协议用户交寄的邮件外，邮政企业收寄邮件，应当按照规定查验寄件人身份，并对寄件人身份信息和交寄物品进行登记。寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的，邮政企业不得收寄。

邮政企业应当按照规定对邮件进行安全检查。对禁止寄递、存在重大安全隐患或者寄件人拒绝安全检查的物品，不得寄递。

第二十九条 邮政企业应当按照国家规定的投递频次和深度，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。

收件地址为单位的，应当投递到收发（传达）室或者其他接收邮件的场所。收件地址为住宅，设有信报箱的，应当投递到信报箱；没有信报箱的，在用户与物业服务单位协商一致后，可以投递到物业服务单位；没有信报箱和物业服务单位的，应当投递到与用户协商的指定位置。收件地址为农村地区的，应当投递到村邮站或者其他接收邮件的场所。

给据邮件应当投递给用户或者用户委托的专人、专门机构。

第三十条 机关、企业事业单位、物业服务单位、村民委员会等应当为邮政企业投递邮件提供便利。准许统一着装并佩戴标志的邮政企业从业人员及其车辆进入服务区域，并不得收取任何费用。

收发（传达）室、物业服务单位、村邮站或者其他接收邮件的场所对所接收的邮件应当妥善保管并安排人员及时正确转投。对无法转交或者误收的邮件，应当及时通知邮政企业，由邮政企业依法处理。

给据邮件应当由用户或者用户委托的专人、专门机构签收。

第三十一条 邮政企业应当采取有效措施，防止邮件丢失、

损毁或者内件短少。

邮政普遍服务业务范围内的邮件和汇款的损失赔偿，按照《中华人民共和国邮政法》的规定办理。

邮政普遍服务业务范围以外的邮件的损失赔偿，适用有关民事法律的规定。

第三十二条 邮政企业应当保障本企业寄递渠道的畅通。因特殊原因造成或者可能造成邮件积压的，应当及时组织和调配运力，进行有效疏运，并接受邮政管理部门的监督。

第三十三条 邮政企业对无法投递的邮件，应当退回寄件人。

无法投递又无法退回的信件，自邮政企业确认无法退回之日起超过六个月无人认领的，由邮政企业在邮政管理部门的监督下销毁。

无法投递又无法退回的其他邮件，按照国家有关规定处理；其中进境国际邮递物品，由海关依照《中华人民共和国海关法》的规定处理。

第三十四条 邮政专用车辆应当按照规定喷涂邮政专用标志色和“中国邮政”标志，其他车辆不得喷涂。

邮政专用车辆应当在国家规定的范围内使用，不得出租、出借或者用于从事邮件运递以外的其他活动。

第三十五条 邮政企业及其工作人员不得有下列侵犯用户合法权益的行为：

- (一) 无故拒绝、拖延、中断业务；
- (二) 擅自降低邮政普遍服务标准或者增加收费项目，强迫、误导用户使用高资费业务；
- (三) 冒领、扣留用户汇款或者强迫、误导用户将汇款转为储蓄；
- (四) 强行搭售邮品及其他商品或者强迫订阅报纸杂志；
- (五) 出售、泄露或者非法提供用户信息；
- (六) 法律、法规禁止的其他行为。

第三十六条 邮政企业应当向社会公布用户投诉电话，配备受理用户投诉的人员；对用户的投诉，应当在接到投诉之日起七日内答复用户办理情况，十五日内将处理结果告知用户。

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，可以向邮政管理部门申诉。

第四章 快递业务

第三十七条 经营快递业务应当按照《中华人民共和国邮政法》的规定，取得快递业务经营许可。

申请人凭快递业务经营许可证向市场监管部门依法办理登记后，方可经营快递业务；未经许可和登记，任何单位和个人不得经营快递业务。

第三十八条 快递企业设立分支机构或者合并、分立的，应当依法向邮政管理部门备案。

第三十九条 快递企业停止经营快递业务的，应当书面告知市邮政管理机构，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。

第四十条 加盟经营快递业务的企业，应当具有企业法人资格并取得快递业务经营许可证。

经营快递业务的企业应当对加盟企业实行统一管理；双方应当以书面形式订立加盟协议，明确双方的权利和义务，并报邮政管理部门备案。

第四十一条 经营快递业务的企业提供快递服务，应当遵循快递服务国家标准。鼓励经营快递业务的企业制定和采用高于国家标准的企业标准。

电子商务平台经营者应当为平台内经营者平等推荐经营快递业务的企业，不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段进行不合理限制或者附加不合理条件，无正当理由不得禁止或者限制平台内经营者自主选择快递服务提供者。

第四十二条 经营快递业务的企业应当提示用户如实、完整填写快递运单的各项内容；快递运单填写内容不完整的，不得收寄。

经营快递业务的企业应当建立快递运单及电子数据管理制度，采取有效技术手段保证用户信息安全。快递运单及电子数据

的留存期限应当符合国家有关规定。

第四十三条 市、区县（自治县）人民政府可以通过购买服务或者给予财政补贴等方式，引导经营快递业务的企业建设公益性末端服务设施，为住宅小区、村（社区）等提供快递末端服务。

企业事业单位、住宅小区管理单位应当根据实际情况，采取与经营快递业务的企业签订合同、设置快件收寄投递专门场所和智能快件箱等方式，为开展快递服务提供必要的便利。鼓励多个经营快递业务的企业共享末端服务设施，为用户提供便捷的快递末端服务。

鼓励经营快递业务的企业与交通、供销、商贸流通等企事业单位采取多种方式合作共用农村寄递物流综合服务平台，积极推进农村寄递物流共同配送模式，提升农村寄递物流服务能力。

第四十四条 经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。经营快递业务的企业改变快件投递服务约定，应当征得收件人同意。

经营快递业务的企业不得违反国家有关服务规定以增加资费为条件投递快件。

第四十五条 经营快递业务的企业寄递快件的专用车辆经邮政管理部门核定后，应当喷涂企业统一标志。

喷涂企业统一标志的专用车辆，确需通过公安交通管理部门划定的禁行路段或者确需在禁止停车的路段临时停车的，经公安

交通管理部门和城市管理部门同意，在确保安全的前提下，可以通行或者临时停车。

喷涂企业统一标志的专用车辆系非机动车的，应当在非机动车道内行驶；在没有非机动车道的道路上，应当靠车行道的右侧行驶。

第四十六条 经营快递业务的企业应当依法保障从业人员的合法权益，按时足额支付劳动报酬，依法缴纳社会保险费，提供符合国家标准的劳动防护用品，并按照规定为灵活用工人员优先缴纳工伤保险费。支持快递灵活用工人员以个人身份自愿缴存住房公积金。

鼓励经营快递业务的企业为从业人员投保人身意外保险、重大疾病保险、专属商业养老保险以及其他专项商业保险。

第四十七条 经营快递业务的企业应当建立服务投诉制度，及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议。用户对快递服务质量不满意的，可以向经营快递业务的企业投诉，经营快递业务的企业应当自接到投诉之日起七日内予以处理并告知用户。用户对于逾期不处理的投诉或者处理结果不满的投诉可以向邮政管理部门申诉。

第四十八条 经营快递业务的企业依法成立的行业协会，依照法律、行政法规及其章程规定，制定快递行业规范，加强行业自律，为企业提供信息、培训等方面的服务，引导企业依法、诚信经营，维护企业的合法利益，促进快递行业的健康发展。

经营快递业务的企业应当按照国家规定对从业人员加强法制教育、职业道德教育和业务技能培训；组织快递业务员取得国家职业技能等级认定证书，提高服务水平和质量。

第四十九条 本条例第九条、第二十三条第二款、第二十八条、第三十条第一款、第三十一条第一款、第三十二条、第三十五条第一项和第五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；第三十一条第三款关于邮件损失赔偿的规定，适用于快件的损失赔偿；第二十七条第二款关于邮政服务用户的规定，适用于快递用户。

第五章 监督管理

第五十条 邮政管理部门应当制定邮政业生产安全事故应急救援预案。市、区县（自治县）人民政府应当将其纳入地方生产安全事故应急救援体系。

邮政企业、快递企业应当建立健全安全生产责任制度，制定生产安全事故应急预案，并按照有关规定向邮政管理部门备案。

第五十一条 邮政企业使用邮政普遍服务、特殊服务补贴资金应当专款专用，并重点用于农村边远地区、三峡库区、脱贫地区和少数民族地区。

邮政管理部门根据履行监督管理职责的需要，可以要求邮政企业报告有关补贴资金使用计划和使用情况。

市财政、审计、邮政等部门应当依法加强对补贴资金使用的监督。

第五十二条 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、快递企业通过定期报送相关经营数据、报表等方式报告经营情况。

第五十三条 邮政管理部门按照国家规定，指导职业技能等级认定机构开展邮政行业特有工种职业技能等级认定工作，提高从业人员素质和技能。

第五十四条 邮政管理部门应当及时依法处理用户对邮政企业、快递企业的申诉，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。

邮政企业、快递企业应当配合邮政管理部门处理好用户申诉。

第五十五条 邮政管理部门应当加强邮政业诚信体系建设，对邮政企业、快递企业依法实施信用监管，提高邮政业信用水平。

第六章 法律责任

第五十六条 违反本条例第三十一条的规定，邮政企业、快递企业未采取有效措施，造成邮件、快件丢失、损毁或者内件短少的，除依法承担赔偿责任外，由邮政管理部门给予警告；情节严重的，处五千元以上三万元以下罚款。

第五十七条 违反本条例第三十二条的规定，邮政企业、快

递企业未及时组织和调配运力，造成邮件、快件积压的，由邮政管理部门给予警告；情节严重的，处五千元以上三万元以下罚款。

第五十八条 违反本条例第四十二条的规定，经营快递业务的企业有下列行为之一的，由邮政管理部门给予警告；情节严重的，处一千元以上五千元以下罚款：

- （一）未履行提示义务的；
- （二）收寄快递运单填写内容不完整的快件的；
- （三）未按照规定期限留存快递运单及电子数据的。

第五十九条 违反本条例第四十四条规定，经营快递业务的企业有下列行为之一的，由邮政管理部门责令改正；拒不改正的，处一千元以上五千元以下罚款；情节严重的，处五千元以上三万元以下罚款：

- （一）未征得收件人同意而擅自改变快件投递服务约定的；
- （二）违反国家有关服务规定以增加资费为条件投递快件的。

第六十条 违反本条例第五十四条的规定，邮政企业、快递企业不配合邮政管理部门处理用户申诉的，由邮政管理部门给予警告；情节严重的，处一千元以上五千元以下罚款。

第六十一条 邮政企业将用于邮政普遍服务的补贴资金用于竞争性业务的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十二条 邮政企业、快递企业违反邮政服务、快递业务

管理其他规定的，由邮政管理部门依照邮政管理法律、法规、规章的规定予以处罚。

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、徇私舞弊的，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。

第七章 附 则

第六十四条 本条例以下用语的含义：

邮政普遍服务，是指邮政企业按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。

邮政特殊服务，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特殊服务业务。

快递业务，是指在承诺的时限内经过收寄、分拣、运输、投递等环节快速完成的寄递服务。外卖配送等点到点直接送达物品的活动，不属于本条例所称的快递业务。

邮政企业，是指中国邮政集团公司及其提供邮政服务的全资企业、控股企业。

经营快递业务的企业，是指经营快递业务的邮政企业和快递企业。

快递企业，是指邮政企业以外经营快递业务的企业。

第六十五条 本条例自 2013 年 3 月 1 日起施行。