

河南省邮政条例

(2012年11月29日河南省第十一届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 规划与建设
- 第三章 服务与保障
- 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，加强对邮政市场的监督管理，维护邮政通信和信息安全，保护通信自由和通信秘密，保护用户的合法权益，促进我省邮政业健康发展，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》和其他相关法

律法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的邮政业规划、建设、服务和监督管理，适用本条例。

第三条 县级以上人民政府应当加强对邮政工作的领导，将邮政业发展纳入国民经济和社会发展规划，促进邮政业发展。

县级以上人民政府有关部门按照各自职责，做好邮政相关工作。

第四条 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工作。

省辖市邮政管理部门负责本行政区域内邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

第五条 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。

县级以上人民政府应当采取措施，支持邮政企业提供邮政普遍服务。

第六条 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，任何组织和个人不得检查、扣留邮件、汇款。

第七条 邮政企业、邮政企业以外的经营快递业务的企业(以

下简称快递企业）应当加强服务质量管理，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务，保证用户合法权益。

第八条 邮政设施受法律保护，公民、法人和其他组织有权制止、举报破坏邮政设施、危害邮件安全和通信畅通的行为。

第九条 邮政管理部门、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。

第十条 邮政企业应当利用邮政网络，积极为农村、农民、农业服务，促进农村经济社会发展。

县级以上人民政府及其有关部门应当支持邮政企业在农村开展物流配送、金融助农等服务，并按照国家有关规定给予优惠。

第二章 规划与建设

第十一条 邮政设施的规划和建设应当满足保障邮政普遍服务的需要。

县级以上人民政府应当将邮政设施的布局和建设纳入城乡规划、土地利用规划、综合交通运输体系规划，对提供邮政普遍服务的邮政设施的建设给予支持，重点扶持农村地区邮政设施的建设。

第十二条 城市新区开发、旧城改造和新型农村社区建设，应当按照邮政普遍服务标准，同时规划、设计与之配套的邮政设

施并同步建设、验收。城市建成区已有的邮政设施不能保障邮政普遍服务要求的,应当列入城市改造计划,扩建或者重建。乡、镇人民政府所在地应当设置邮政支局(所)等邮政普遍服务设施。

火车站、机场、港口、长途汽车站、大专院校、城乡社区、旅游景区等公共服务场所,应当按照邮政普遍服务标准建设配套的邮政设施,并提供方便邮政服务的作业场地和运输通道。

第十三条 按照规划要求配套建设的邮政普遍服务设施,由政府投资建设的,邮政企业按照规定无偿使用;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。邮政企业不得擅自改变其使用性质。

第十四条 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。

第十五条 提供邮政普遍服务的邮件处理中心、邮政支局(所)、邮政运输、物流配送中心等邮政设施建设所需土地,按照城市基础设施和公益事业用地,经县级以上人民政府批准,依法以划拨方式取得,免征城市基础设施配套费。

以划拨方式取得的土地,邮政企业不得擅自改变土地用途。

第十六条 邮政设施应当按照国家规定的标准设置。

邮政企业设置、撤销邮政营业场所,应当事先书面告知邮政管理部门;撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所,应当经省邮政管理部门批准并予以公告。

第十七条 邮政企业应当按照邮政普遍服务标准设置邮政报

刊亭、邮筒等邮政设施，有关部门应当予以支持，免收城市道路占用费等费用。

邮政企业应当及时提出邮政报刊亭、邮筒的增设方案，并会同当地市政管理部门或者城市管理部门核定邮政报刊亭、邮筒的设置位置。邮政企业应当自核定之日起一个月内进行设置。

第十八条 机关、企事业单位和城镇居民住宅、商用写字楼的产权人或者物业管理单位，应当在其主出入口设置接收邮件的场所。两个以上单位使用同一用邮地址的，可以设置联合收发室，并可以使用统一的收发章。

商用写字楼未设置收发室的，可以由物业管理单位负责代收。

第十九条 城镇住宅应当设置与居民户数相应的信报箱。信报箱的设置、设计、安装及验收应当符合国家标准。

信报箱的建设由建设单位负责。信报箱应当与住宅建筑工程统一规划、设计、施工、验收，同时投入使用。验收工作应当由邮政管理部门或其委托的其他单位参加。

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，所需费用由建设单位承担。

住宅楼的产权人或者其委托的物业管理单位负责信报箱的日常维修，费用可以在住宅专项维修资金中列支。

第二十条 城乡单位、住宅区、街道、村落的地址牌，应当标明所在地的邮政编码。地名地址发生变更的，地名管理机构应

当及时通知邮政企业。

第二十一条 农村地区应当设置村邮站或者其他接收邮件的场所。

县级以上人民政府应当加强村邮站的投入和建设，并根据当地实际情况，给予村邮站服务人员适当补助。

邮政企业应当支持和指导村邮站的建设，与村邮站签订服务协议，并按照协议约定支付相应费用。

第二十二条 因城市改造、重点建设等确需征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，征收部门应当与邮政企业协商并签订补偿安置协议，在保证邮政普遍服务正常进行、方便群众用邮和不降低邮政普遍服务标准的前提下，由城乡规划主管部门就近妥善安置邮政营业场所或者邮件处理场所，由征收部门承担所需费用。未作出妥善安置前，不得拆迁。

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。

第三章 服务与保障

第二十三条 邮政企业应当利用邮政网络、邮政设施、安全保障、信息传递的优势，增强普遍服务能力，满足社会用邮需求。

第二十四条 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按

照国家规定的标准提供邮政普遍服务。

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。

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前两款规定的业务；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。

第二十五条 邮政企业的邮政普遍服务业务与竞争性业务应当分业经营。

第二十六条 邮政企业应当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、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法以及用户对其服务质量的投诉办法、服务和监督电话。

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）。

第二十七条 邮政企业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。对交通不便的山区、

边远地区，应当按照国家规定的营业时间以及投递频次投递。

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予以投递。

第二十八条 用户交寄邮件，应当符合国家邮政管理部门规定的准寄范围、封装规格、书写格式，正确书写邮政编码，使用符合国家标准信封和符合邮政行业标准的明信片、有效的邮资凭证。对符合要求的邮件，邮政企业不得拒绝收寄。

用户交寄邮件使用不符合标准的信封、明信片和无效邮资凭证的，邮政企业应当给予指导更正；不能更正的，邮政企业不予收寄。已经投入信箱、邮筒的，退回寄件人或者通知寄件人限期领回并注明退回原因和日期，免收退回费用；无法投递又无法退回的邮件在国家规定的期限内无人认领，按无着邮件处理。

第二十九条 邮政企业应当依法建立并执行邮件收寄验视制度，发现邮件内夹带禁止寄递或者限制寄递的物品的，应当按照国家有关规定处理。

第三十条 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期限免费办理查询，并将查询结果以书面或者其他方式通知查询人。

第三十一条 邮政企业在寄递处理邮政普遍服务业务范围内的邮件和汇款过程中，发生丢失、短少、损毁或者延误的，应当采取补救措施，并依照邮政法律、法规的规定，承担赔偿责任。

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，需要承担其他责任的适用相关法律、法规的规定。

第三十二条 邮政企业应当向社会公布服务监督电话号码，采取设置监督信箱、电子邮箱、受理用户来信来访等方式，接受社会 and 用户对其服务质量和服务工作的监督和投诉。

邮政企业应当自接到用户投诉之日起五个工作日内处理完毕并将处理结果答复投诉人。

用户对邮政企业的处理结果不满意，或者邮政企业在规定时间内未作答复的，可以向邮政管理部门提出申诉。邮政管理部门应当自接到申诉之日起十五个工作日内予以答复。

第三十三条 机关、团体、企业事业单位和住宅小区管理单位应当为邮政企业投递邮件提供便利。

新建居民住宅区、新设立的单位，由产权所有者或者管理者告知所在地邮政企业通邮。邮政企业应当自告知之日起七日内安排投递。上述单位应当为邮件投递提供如下条件：

- （一）具备邮政车辆和邮政从业人员的通行条件；
- （二）有国家机关统一编制的门牌号码；
- （三）已安装接受邮件的信报箱或者已设立收发室；
- （四）按规定需要办理中外文名称登记的，应当办妥手续。

对尚不具备以上条件的，邮政企业应当与其商定邮件的接收方式。

用户变更名称、投递地址的，应当在变更前及时书面通知邮

政企业。

第三十四条 邮政企业工作人员投交给据邮件，收件人或者其委托的代收人验视确认邮件外包装完好、重量相符的，应当予以签收。外包装破损的，可以要求开拆验视；内件短少、损毁或者与详情单不符的，可以拒绝签收，并在详情单上注明原因、时间并签名。

第三十五条 邮政企业及其工作人员不得有下列行为：

- （一）拒绝或者拖延、中止办理依法应当办理的邮政业务；
- （二）擅自变更资费标准、增加收费项目，强迫、误导用户使用某项邮政业务、搭售其他业务或服务产品；
- （三）积压邮件、延误传递时限；
- （四）私自开拆、隐匿、毁弃他人邮件；
- （五）延付、截留、挪用、冒领、贪污用户款项；
- （六）转让、出借、出租带有邮政专用标志的专用车辆、邮政专用品；
- （七）违法提供用户个人信息和使用邮政业务情况；
- （八）违反法律、法规的其他行为。

第三十六条 代收代投邮件的单位和个人应当及时传递邮件，并对邮件负有保密和保管责任。对错投、误投和无法投递的邮件，应当及时通知邮政企业。

代收代投邮件的单位和个人因过错造成给据邮件的丢失、损毁、内件短少或者延误，导致寄件人或者收件人损失的，应当依

法承担责任。

第三十七条 邮政企业运输邮件的专用车辆应当按照国家规定喷涂邮政标志色和“中国邮政”标志。其他车辆不得喷涂。运输邮件的专用车辆应当在国家规定的范围内使用。

经省交通运输管理部门和省邮政管理部门共同核定承担邮政普遍服务的专用车辆，免办道路运输经营许可证，在通过收费的公路、桥梁时，免收车辆通行费。

承担邮政普遍服务的专用车辆不得从事道路运输经营。

第三十八条 带有邮政专用标志的车辆运递邮件，进出港口和通过高速公路时，应当优先放行；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；发生一般违章，有关主管部门应当记录后放行，待其完成运递邮件任务后再行处理；发生严重违章或者重大交通事故，公安交通管理部门、交通运输管理部门应当迅速通知邮政企业，并协助保护邮件安全。

第三十九条 省辖市、县(市)邮政企业的分支机构，在同一个工商行政管理机关注册登记的，统一办理年检手续，免缴登记、年检、变更费用。

第四章 快递业务

第四十条 在本省范围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。

经营快递业务应当符合快递服务、快递封装、快递运单等国家标准，并接受邮政管理部门及有关部门的监督管理。

第四十一条 申请在本省经营快递业务，应当向省邮政管理部门提交下列材料：

- （一）快递业务经营许可申请书；
- （二）工商行政管理部门出具的企业名称预核准通知书或者企业法人营业执照；
- （三）验资报告、场地使用证明；
- （四）服务质量管理制度和安全保障制度措施；
- （五）具备申请范围内经营快递业务的网络和运递能力、查询服务能力的证明材料；
- （六）通过国家职业技能资格鉴定的快递业务员符合申请要求的证明材料；
- （七）法律、行政法规规定的其他材料。

快递企业在本省设立分支机构，应当按照国家有关规定，向邮政管理部门备案。

第四十二条 受理申请的邮政管理部门应当自受理申请之日起三十日内进行审查，作出批准或者不予批准的决定，确需延长时间的，经受理申请的邮政管理部门负责人批准，可以延长十日。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。

申请人凭快递业务经营许可证向工商行政管理部门依法办理登记后，方可经营快递业务。

第四十三条 快递企业应当在核定的经营范围、经营地域内开展经营活动，不得经营国务院规定的由邮政企业专营的信件寄递业务，不得寄递国家机关公文。

快递企业不得以转包、分包、加盟等形式授权、委托无快递业务经营许可证的单位或者个人经营快递业务。

第四十四条 快递企业不得擅自中断提供快递业务。如确需临时歇业的，应当按照规定提前七日书面告知邮政管理部门，同时在营业场所及有关媒体上进行公告，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，应当书面报告邮政管理部门，并按照国家规定妥善处理尚未投递的快件，交回快递业务经营许可证，方可停止经营快递业务。

第四十五条 快递企业应当接受邮政管理部门、公安、国家安全和海关的监督管理，健全服务安全管理机构，完善服务安全管理制度，执行收寄验视规定，保障寄递安全。

第四十六条 快递企业收取快件应当在快递运单上详细注明快件的重量及资费等信息。

寄件人交寄快件时，应当准确填写内件品名、种类、数量等信息，完整填写寄（收）件人姓名、地址、联系方式，同时在相应位置签字确认。

第四十七条 快递企业应当按照国家规定妥善处理无着快件。

第四十八条 快递企业运营车辆标志应当符合邮政管理部门、交通运输管理部门的规定。经公安交通管理部门同意，办理快递业务的车辆运递快件时，在确保安全的前提下，可以在禁行路线、禁停地段行驶和停靠。

第四十九条 快递企业及其分支机构办理道路运输经营许可证、快递业务经营许可证，可以由快递企业统一向审批机关办理有关批准文件或者许可证。审批机关应当在批准文件或者许可证中列明取得相应许可的各分支机构名称，各分支机构凭企业法人快递业务经营许可证副本和分支机构名录，到当地工商行政管理部门办理登记手续。

第五十条 本条例第二十九条、第三十四条、第三十五条第（一）、（二）、（三）、（四）、（五）、（七）、（八）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；第六条第二款关于邮件的规定，适用于快件；第三十一条第二款关于邮件损失赔偿的规定适用于快件的损失赔偿。

第五章 监督管理

第五十一条 邮政管理部门依法开展邮政普遍服务、快递服务质量监督检查，完善社会监督，受理用户申诉和举报并依法查处，建立服务质量评价制度，并定期向社会公布企业服务质量情况。

第五十二条 邮政管理部门依法行使下列管理和监督职权：

- （一）对邮政企业履行普遍服务义务的情况实施监督检查；
- （二）对邮政市场进行监督管理；
- （三）对邮政、快递企业执行邮政法律、法规、规章的情况实施监督检查，并对违法行为进行查处；
- （四）法律、法规规定的其他职权。

第五十三条 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本条例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，查封与违反本条例活动有关的场所，扣押用于违反本条例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。

第五十四条 邮政管理部门受理审核邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所、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的申请，审核时应当进行实地核查，征求当地用户和有关部门的意见。

第五十五条 邮政管理部门应当加强快递市场管理，规范快递企业行为，促进快递服务健康发展。

第五十六条 邮政管理部门应当加强对快递等行业协会的指导，加强行业自律。

邮政管理部门应当加强对行业职业技能鉴定机构的管理，按照国家有关规定，指导开展行业从业人员教育培训和特殊工种职业技能鉴定工作，提高从业人员的素质和技能。

第五十七条 邮政管理部门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，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。

第六章 法律责任

第五十八条 邮政企业违反本条例第二十四条第一款规定，提供邮政普遍服务不符合邮政普遍服务标准的，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，处一万元以上五万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

邮政企业违反本条例第二十四条第三款规定，未经邮政管理部门批准，停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务

业务，或者撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所的，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，处二万元以上十万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

第五十九条 邮政企业违反本条例第十七条、第三十三条第二款的规定，不及时增设邮筒、安排投递的，由邮政管理部门责令改正，逾期不改正的，处以一千元以上一万元以下的罚款。

第六十条 邮政企业违反本条例第三十五条第（六）项、第三十七条第三款规定，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的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，可以并处二万元以下的罚款；情节严重的，并处二万元以上十万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。

邮政企业从业人员利用带有邮政专用标志的车辆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。

第六十一条 邮政、快递企业及其工作人员有本条例第三十五条第（二）、（三）、（四）、（五）、（七）项规定行为的，依照《邮政法》的规定予以处罚；有第（一）项行为的，由邮政管理部门责令改正，逾期不改正的，处以一千元以上三千元以下的罚款；情节严重的，处以三千元以上三万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十二条 违反本条例第四十条第一款、第四十三条第一款规定，未取得快递业务经营许可经营快递业务，或者邮政企业以外的单位或者个人经营由邮政企业专营的信件寄递业务或者寄递国家机关公文的，由邮政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，并处十万元以上二十万元以下的罚款；对快递企业，还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。快递企业违反本条例第四十三条第二款规定，授权或者委托无快递业务经营许可证的单位或者个人经营快递业务的，由邮政管理部门责令改正，可以处以一千元以上一万元以下的罚款；情节严重的，处以一万元以上五万元以下的罚款。

第六十三条 快递企业违反本条例第四十四条第一款规定，擅自停业或者未按规定予以公告并妥善处理尚未投递的快件的，由邮政管理部门责令改正，逾期不改正的，处以一千元以上三千元以下的罚款；情节严重的，处以三千元以上三万元以下的罚款；给用户造成损失的，依法给予赔偿。

第六十四条 快递企业违反本条例第四十七条规定、未按规定妥善处理无着快件的，由邮政管理部门责令改正，逾期不改正的，处以一千元以上三千元以下的罚款；情节严重的，处以三千元以上三万元以下的罚款。

第六十五条 违反本条例规定，擅自拆除、迁移、损坏邮政设施的，由邮政管理部门责令恢复原状或者要求其依法赔偿损失，

可以并处二千元以上二万元以下的罚款。

第六十六条 邮政管理部门工作人员在监督管理工作中，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第六十七条 本条例下列用语的含义是：

（一）邮政普遍服务是指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。

（二）邮政设施是指用于提供邮政服务的邮政支局（所）、邮政营业场所、邮件处理场所、邮政运输、物流配送中心、信箱、邮筒、邮政报刊亭、邮政便民服务站、邮政服务亭等。

（三）邮件是指邮政企业寄递的信件、包裹、汇款通知、报刊和其他印刷品等。

（四）快件是指快递企业递送的信件、包裹、印刷品等。

（五）给据邮件是指邮政企业收寄时向寄件人出具收据，投递时要求收件人签收的邮件。

（六）无着邮（快）件是指无法投递又无法退回的邮（快）件。

（七）村邮站是指设在行政村负责接收和转投邮件的场所。

第六十八条 本条例自 2013 年 3 月 1 日起施行。2005 年 5 月 26 日省第十届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过的《河南省邮政条例》同时废止。