

湖南省邮政条例

（2010年9月15日湖南省第十一届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 根据2012年3月31日湖南省第十一届人民代表大会常务委员会第二十八次会议《关于按照行政强制法的规定修改部分地方性法规的决定》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 快递业务

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 根据《中华人民共和国邮政法》和有关法律、法规的规定，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、经营、管理、监督等活动，应当遵守本条例。

第三条 邮政普遍服务是国家重要的社会公用事业。

各级人民政府应当将邮政事业纳入国民经济和社会发展规划，保障邮政事业与当地经济社会的协调发展，对邮政普遍服务依法给予支持。

对农村边远地区、贫困地区和民族地区的邮政普遍服务，各级人民政府应当采取措施给予扶持。

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。

发展和改革、住房和城乡建设、规划、国土资源、工商行政管理、公安、国家安全、民政、交通运输、进出口检验检疫、海

关、铁路、民航等有关部门和单位按照各自职责，做好与邮政有关的工作。

第五条 国务院规定范围内的信件寄递业务，由邮政企业专营，其他单位和个人不得经营。

第六条 鼓励和支持多种所有制的快递企业发展快递业务，满足社会各方面的需要。

快递业务依法实行市场准入，公平竞争。

第七条 邮政企业、快递企业应当为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务，保障用户的合法权益。

第二章 规划建设

第八条 省人民政府应当组织省邮政管理部门和其他有关部门按照统筹安排、合理布局、方便用邮的原则编制全省邮政设施建设规划，并纳入城乡规划后组织实施。

第九条 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。

建设城市新区、独立工矿区、开发区、住宅区、旅游区、商业区或者对旧城区进行改建，应当按照城乡规划的要求，同时建

设配套的邮政服务网点和邮筒（箱）、邮政报刊亭等邮政设施。

第十条 邮政企业应当按照国家规定的邮政普遍服务标准和城乡规划设置邮政服务网点、邮筒(箱)、邮政报刊亭等邮政设施。

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。

第十一条 机关、企业事业单位、住宅小区物业管理单位等应当在地面首层设置接收邮件的场所，为邮政企业投递提供便利。

新建居民小区、居民楼，建设单位应当按照国家规定的标准将邮政信报箱群建设纳入建筑设计范围，并在地面首层设置信报箱群，所需费用计入建设成本。未设置信报箱群或者设置的信报箱群未达到国家标准的，不予验收。

已建成的居民小区或者居民楼未设置信报箱群的，由产权所有者、管理者负责设置或者委托邮政企业设置，所需费用由产权所有者协商解决或者由业主大会决定。

第十二条 各级人民政府应当按照邮政普遍服务网点设置要求加强乡镇邮政设施和村邮站的投入和建设。

村邮站的场所和人员由村民委员会确定。

邮政企业应当对村邮站的设立提供业务指导与支持，并与村邮站签订邮件接收、转投协议。

第十三条 用于邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所在地符合划拨用地条件的，经县级以上人民政府批准以划拨方式取得。

邮政营业场所、邮件处理场所建设免征公用基础设施建设配套费。

邮政企业经批准在公共场所设置邮筒（箱）、邮政报刊亭等公用设施，免交城市道路占用费等相关费用。

邮政企业及其邮政营业网点依法办理注册、变更和注销等工商登记手续，免交相关登记费。

第十四条 因城市改造、重点建设等确需迁移邮政营业场所或者邮件处理场所的，城乡规划主管部门应当按照方便用邮、就近安置和不少于原有面积的原则，对邮政营业场所或者邮件处理场所的重新设置作出规划；城乡规划主管部门在作出规划前，应当征求相关邮政企业的意见。新建邮政营业场所、邮件处理场所在交付使用之前，拆迁单位应当安排过渡场所，保证邮政普遍服务正常进行。过渡场所未安排的，原场所不得拆迁。

邮筒（箱）、邮政报刊亭确需迁移的，应当就近安置。

第三章 邮政服务

第十五条 邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务，应当将邮政普遍服务业务与竞争性业务分业经营。

邮政企业应当诚信经营，提高服务水平，保证服务质量，提高用户满意度；从业人员应当持证上岗，遵守职业规范。

第十六条 邮政企业应当在营业场所公布网点名称，在显著位置公布营业时间、服务种类、资费标准、封装用品收费标准、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法，还可以以其他方式公布，并提供必要的服务用品和用具。

邮筒(箱)应当按照规定标明开取频次和时间。

第十七条 邮政企业应当设置用户意见箱，公布投诉受理电话、网址等渠道，接受用户对服务质量的监督，并对用户的举报和投诉及时予以答复。

第十八条 邮政企业设置邮政营业场所，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、停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务，应当向邮政管理部门提出书面

申请。邮政管理部门在受理申请之日起二十日内作出批准或者不予批准的决定，并在作出批准决定后十日内向社会公告。

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邮政普遍服务业务的，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。暂时停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的时间不得超过六个月。

第十九条 用户交寄信件时，应当使用符合国家标准信封，并正确填写收件人姓名、地址和邮政编码。

邮政企业对用户交寄的信件，应当及时、安全、准确投递。对本省同一城市城区内互寄的信件，应当在二日内完成寄递；对设区的市、自治州人民政府所在地城市之间互寄的信件，应当在三日内完成寄递；对县之间城区互寄的信件，应当在五日内完成寄递；对县之间农村互寄的信件，应当在七日内完成寄递；对经邮政管理部门认定的交通不便的边远地区之间互寄的信件，应当在十二日内完成寄递。按不超过上述时限送达的比例不得低于百分之九十五的规定，邮政管理部门应当每六个月组织一次测评。

邮政企业对用户交寄的其他邮件，应当按照国家和本省规定的时限和规范寄递。

第二十条 民政部门应当确定城镇街道、农村自然村标准地名，对单位和居民住宅设置统一编制的门牌号码。标准地名和门

牌号码发生变更的，民政部门应当及时公布，邮政企业应当定期核对，并根据变更后的地名和门牌号码进行投递。

第二十一条 邮政企业对具备通邮条件的新增用户，应当自用户申请办理邮件投递手续之日起七日内安排投递；对不具备通邮条件的，应当将邮件投递至与用户商定的邮件代收点。

第二十二条 邮政企业在城市每周的营业时间不少于六天，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不少于五天，投递邮件每周至少五次；乡镇其他地区每周的营业时间不少于三天，投递邮件每周至少三次；经邮政管理部门认定的交通不便的边远地区，应当定期投递邮件，每周至少一次，并根据需要提高投递频次。

第二十三条 寄递录取通知、录用通知、法律文书，收件地址为单位地址的，应当投递到单位收发室，并由收发人员签收；收件地址为家庭地址的，应当交由收件人或者其家庭成员签收。寄递录取通知、录用通知的，寄件人应当在邮件套封上标明。

平常邮件，收件人设有信报箱的，应当插箱投递；没有统一设置信报箱的，城市投递到邮件收发室或者收件人指定的地点，农村投递到村邮站或者村民委员会确定的接收邮件的场所。

用户领取包裹，邮政企业应当提供方便，在就近的网点为其办理。

第二十四条 邮件收发人员和邮件代收人接收邮政企业投递的邮件时，应当当面核对，对给据邮件应当签收，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予以收回。

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，应当依照国家邮政法律、法规的规定采取补救措施或者予以赔偿。

第二十五条 邮政企业及其从业人员不得有下列行为：

（一） 违反国家规定，不执行收寄验视制度、收寄禁止寄递或者限制寄递的物品；

（二） 泄露国家机密；

（三） 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；

（四） 无故拒绝、拖延、中断邮政业务；

（五） 违法向他人提供用户使用邮政服务的信息；

（六） 出租、出借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；

（七） 冒领、扣压用户汇款或者强迫用户将汇款转为储蓄；

（八） 强行搭售邮品及其他商品或者强迫订阅报刊杂志等；

(九) 限定用户对信件、印刷品和包裹等邮件的资费支付方式;

(十) 转让、出租、出借邮政专用用品;

(十一) 法律、法规禁止的其他行为。

第二十六条 邮政企业应当加强邮政报刊亭的经营管理。经营报刊亭不得超出核定的经营范围,不得改变报刊亭的性质和用途,不得影响市容市貌。

第二十七条 邮政企业应当加强对邮政普遍服务补贴资金使用的管理,做到专款专用,不得挪作他用。

第四章 快递业务

第二十八条 经营快递业务应当依法取得经营许可,并按照许可的经营、地域的范围提供快递服务。未经许可,任何单位和个人不得经营快递业务。

第二十九条 县级以上人民政府应当采取措施,提供方便,支持快递企业发展。

第三十条 快递企业经营快递业务,应当遵守国家有关禁止、限制寄递物品的规定,执行收寄验视制度,维护国家安全和公共

安全。

第三十一条 快递企业设立分支机构或者分立、合并的，应当向邮政管理部门备案。

快递企业停止经营快递业务的，应当书面告知邮政管理部门，交回快递业务经营许可证，并对尚未投递的快件按照邮政管理部门的规定妥善处理。

第三十二条 快递企业的分支机构，凭快递企业快递业务经营许可证副本和企业法人营业执照到所在地工商行政管理部门办理注册登记。

第三十三条 快递企业应当快速收寄、分发、运输、投递快件，按照承诺时限将快件递送到收件人或者指定地点，并获得签收。

对于网络购物、电视购物和邮购等快件，收件人可以先验视内件再签收。

第三十四条 快递企业及其从业人员不得有下列行为：

（一）相互串通操纵市场价格，损害其他快递企业或者用户的合法权益；

（二）冒用他人名称、商标标识和企业标识，扰乱市场秩序；

(三) 寄递国家机关公文；

(四) 将信件打包作为包裹寄递；

(五) 本条例第二十五条第(二)、(三)、(四)、(五)项规定的行为；

(六) 法律、法规禁止的其他行为。

第三十五条 本条例第十五条第二款、第十六条、第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。

第三十六条 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，引导快递企业守法、诚信经营，维护快递企业的合法权益，促进快递服务的健康发展。

第五章 安全保障

第三十七条 任何单位和个人不得交寄、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非法出版物等国家规定禁止寄递的其他物品。

第三十八条 邮政企业、快递企业应当按照国家规定建立突发事件应急机制。

发生重大疫情、灾情等突发事件时，省邮政管理部门报请国务院邮政管理部门批准，可以发布禁寄、限寄某些物品的规定。

第三十九条 经省邮政管理部门和省交通运输管理部门核定的带有邮政专用标志的普遍服务运邮车辆，免办道路运输营运证，免交公路、桥梁、渡口、隧道通行费。

带有邮政专用标志的普遍服务运邮车辆在执行邮件运递任务时，需要经过禁行路线或者在禁止停车地段停车的，经公安交通管理部门同意，在不影响交通安全的前提下，可以通行或者临时停车。

带有邮政专用标志的普遍服务运邮车辆通过桥梁、渡口、隧道、检查站时，应当优先放行；对运递服务途中的交通违法行为，有关部门应当在记录后先放行，待完成运递任务后，再行处理。发生交通事故的，有关部门应当协助保护车载邮件，并通知企业及时转送邮件。

第四十条 任何单位和个人不得有下列行为：

（一）擅自迁移、毁损邮筒（箱）、邮政报刊亭、信报箱等邮政设施；

（二）在邮政出入通道设摊、堆物，妨害用邮或者影响运邮车辆通行；

（三）伪造、涂改邮资凭证及其他邮政有价证券、卡；

（四）伪造、买卖、盗用、转借邮政专用标志或者邮政用品用具生产监制证；

（五）私拆、非法扣留、隐匿、抽取、毁弃、盗窃他人邮件、快件或者撕揭邮票；

（六）非法拦截邮政专用运邮车辆，阻碍邮件、快件运输；

（七）擅自仿印邮票或者邮资图案。

第六章 监督管理

第四十一条 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，按照国务院规定协助财政、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。

第四十二条 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）向有关单位和个人了解有关情况；

(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，查封与违反邮政法律活动有关的场所，扣押用于违反邮政法律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。

第四十三条 邮政管理部门依法行使监督检查职责时，被检查单位和个人应当予以配合，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。

邮政管理部门进行监督检查时，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。

第四十四条 邮政管理部门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部门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。

第四十五条 信封、明信片、信报箱、邮件包装箱的生产，应当符合国家标准或者行业标准，并由邮政管理部门监制。

第四十六条 开办集邮票品集中交易市场，应当经邮政管理

部门依法许可，并按照许可经营的业务范围依法经营。

从事集邮票品经营活动的单位和个人，不得有下列行为：

- （一）销售、倒卖伪造、变造的邮资凭证；
- （二）经营国家禁止流通的邮票、集邮品；
- （三）先于发行日期出售邮资凭证；
- （四）其他违反邮政法律、法规的行为。

第七章 法律责任

第四十七条 邮政企业提供邮政普遍服务不符合本条例第十六条规定的，由邮政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，可以处五百元以上三千元以下的罚款。

邮政企业提供邮政普遍服务不符合本条例第十九条第二款规定、对用户合法利益造成损害、经测评不符合普遍服务标准的，由邮政管理部门发出限期整改书；逾期不改正的，处二千元以上五千元以下的罚款。

邮政企业提供邮政普遍服务不符合本条例第二十一条、第二十二条、第二十五条第（三）、（四）、（七）、（八）、（九）项规定的，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。

第四十八条 邮政企业违反本条例第十八条第二款、第二十五条第（六）项规定的，由邮政管理部门责令改正，有违法所得的，没收违法所得，可以处五千元以上二万元以下的罚款；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。

第四十九条 邮政企业违反本条例第二十五条第（一）项规定、快递企业违反本条例第三十条规定的，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，邮政管理部门可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第五十条 快递企业违反本条例第三十一条、第三十四条第（四）项规定的，由邮政管理部门责令改正，可以处五百元以上一万元以下的罚款；情节严重的，处一万元以上五万元以下的罚款，并可以责令停业整顿。

第五十一条 对违反邮政管理规定的行为，法律、法规已规定行政处罚的，从其规定。

第五十二条 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，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第八章 附则

第五十三条 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。

第五十四条 邮政企业在提供邮政普遍服务的同时,可以利用农村邮政网络资源开展农业生产资料、日用消费品和农副产品配送服务。

第五十五条 本条例自 2011 年 1 月 1 日起施行。