



甘肃省人民代表大会常务委员会

公 报

2022

第 30 期 （总第 248 期）

甘肃省人民代表大会常务委员会 公 告

(第 146 号)

《甘肃省邮政条例》已由甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第三十四次会议于 2022 年 11 月 25 日修订通过,现予公布,自 2023 年 1 月 1 日起施行。

甘肃省人民代表大会常务委员会

2022 年 11 月 25 日

甘肃省邮政条例

(2012 年 8 月 10 日甘肃省第十一届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过
2022 年 11 月 25 日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第三十四次会议修订)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 规划建设和行业发展
- 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、寄递

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,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》等法律、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、市场、安全及监督管理,适用本条例。

第三条 县级以上人民政府应当将邮政业发展纳入本级国民经济和社会发展规划,加强项目支持,采取措施,支持邮政企业提供邮政普遍服务,保障邮政业与经济、社会协调发展。

县级以上人民政府应当建立健全促进快递业健康发展的政策,完善相关配套规定,创造良好的快递业营商环境,支持快递企业创新商业模式和服务方式,引导快递企业加强服务质量管理、健全规章制度、完善安全保障措施,依法保障用户、快递企业及其从业人员的合法权益。

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;市(州)邮政管理部门负责本辖区邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

各级邮政管理服务机构负责本辖区的邮政普遍服务、快递服务、邮政业安全保障的日常监督检查。

发展改革、住建、财政、商务、自然资源、市场监管、公安、国家安全、民政、人社、交通运输、海关、铁路、民航等有关部门和单位按照各自职责,做好与邮政业有关的工作。

第五条 邮政企业、快递企业应当加强经营管理能力建设,创新服务方式,增强服务能力,建立健全安全保障机制,为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

第六条 依法成立的邮政行业组织应当维护邮政企业、快递企业合法权益,加强行业自律,促进企业守法、诚信、安全经营,督促企业落实安全生产主体责任,引导企业不断提高服务质量和水平。

第二章 规划建设和行业发展

第七条 省邮政管理部门根据国家邮政业发展规划和全省国民经济和社会发展规划,按照统筹安排、合理布局、优质服务、保障安全的原则编制全省邮政业发展规划。

省、市(州)邮政管理部门和各级邮政管理服务机构应当按照全省统一邮政业发展规划开展相关工作。

第八条 县级以上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,对提供邮政普遍服务的邮政设施的建设给予支持,重点扶持农村边远地区邮政设施的建设。

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,应当按照国土空间规划的要求,同步建设配套的邮政服务网点和服务设施。

第九条 邮政设施应当按照国家规定的标准设置。

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。

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,应当经邮政管理部门批准并至少提前十日向社会公告。

第十条 机关、企业事业单位、物业服务人等应当设置接收邮件的场所,并为邮政企业、快递企业

投递邮件、快件提供便利。

建设城镇居民楼应当设置接收邮件的信报箱,并按照国家规定的标准验收。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。

第十一条 各级人民政府应当对邮政企业、快递企业在乡镇农村发展邮政、快递业务给予政策支持。

乡镇应当至少设置一处提供邮政普遍服务的邮政营业场所。行政村应当设置村级寄递物流综合服务站,负责本村邮件和快递的接收和投递工作。

地方财政对村级寄递物流综合服务站建设给予资金支持,邮政企业、快递企业负责提供业务单式、用具和业务方面的支持和指导。

乡镇邮政所和村级寄递物流综合服务站的选址应当符合国土空间规划的要求,方便群众用邮。

第十二条 企业事业单位、物业服务人应当根据实际情况,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。

智能快递箱(柜)由快递企业、经营智能快递箱(柜)的企业建设、经营,或者和物业服务人合作建设、经营。

第十三条 邮政企业根据社会需要和国土空间规划要求,经相关部门批准在公共场所设置的邮筒(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,有关部门应当在选址、用地、供电等方面给予支持。

第十四条 提供邮政普遍服务的邮政基础设施建设用地,经县级以上人民政府依法批准,可以以划拨方式取得土地使用权。依法取得的划拨土地应当用于建设提供邮政普遍服务的邮政基础设施,不得改变土地用途。

第十五条 带有邮政专用标志的普遍服务运邮车辆免办道路运输证,在执行邮件运递任务时免收停车费;进出港口和通过检查站时,应当优先放行。

带有邮政专用标志的普遍服务运邮车辆、快递专用车辆需要经过禁行路线、路段或者在禁止停车地段停车的,经公安机关交通管理部门同意,在不影响交通安全的前提下,可以通行或者临时停车。发生交通事故时,公安机关应当迅速通知相关企业,并协助保护邮件安全。

第十六条 鼓励邮政企业、快递企业使用新能源车辆和清洁能源车辆。

邮政管理部门应当会同交通运输、发展改革、税务、国家电网等部门和企业,落实鼓励邮政企业、快递企业在新能源车辆购置、使用以及布局建设配套充电设施等方面的政策。

第十七条 支持邮政企业、快递企业与制造业、农业、商贸流通业等相关企业加强信息沟通,共享设施和网络资源,推动邮政、快递与电子商务融合发展。

第十八条 鼓励邮政企业、快递企业依法开展进出境邮政和快递业务,建设进出境邮件互换局、

转运枢纽、邮件或者快件处理中心等。

县级以上人民政府应当协调有关部门建立协作机制,完善进出境邮件、快件管理制度,推动落实便捷通关和相关优惠政策。

进出境邮件互换局、转运枢纽、邮件或者快件处理中心等场所的设计和建设,应当符合国家安全机关和海关依法履行职责的要求。

第十九条 邮政企业、快递企业应当积极在乡镇农村,以及偏远地区发展邮政、快递业务,完善邮政、快递网络和末端网点布局,提升服务效能。

第二十条 县级以上人民政府及其有关部门应当采取措施,加强本地区邮政业绿色发展工作的组织实施,为促进邮政业包装减量化、中转循环化、运输减排化、仓储节能化等环节的绿色发展提供政策支持。

第二十一条 邮政企业、快递企业应当全面落实国家碳达峰碳中和有关规定,建立实行碳管理制度,按照国家和本省邮政管理部门的规定报告碳管理工作信息和数据,并确保真实、完整、准确。

第二十二条 邮政企业、快递企业应当优先采购使用经过绿色认证的包装产品,按照国家有关规定推进邮件、快件包装的减量化、标准化、循环化,优先采用可重复使用、易回收利用的包装物,避免过度包装,防止浪费和污染环境。

邮政企业、快递企业应当按照节能、高效、绿色环保的原则进行生产场所设计建设和设备购置使用,搞好节能减排工作,促进绿色发展。

第二十三条 邮政企业、快递企业应当保障从业人员在劳动就业、社会保险、医疗卫生、职业培训等方面享有的合法权益。

县级以上人民政府有关部门和工会组织按照职责分工承担相应的监督管理和保障责任。

第二十四条 邮政企业、快递企业应当对其从业人员加强法律法规、职业道德、操作规范、安全生产、交通安全、绿色环保和包装技能等方面的教育和培训,配合相关部门做好快递工程专业技术人才职称评定工作。

第三章 邮政服务

第二十五条 邮政企业应当根据国家制定的普遍服务标准提供邮政普遍服务。

邮政企业应当按照国家规定的邮政特殊服务要求,为特定单位和特定人员提供优质服务,未经邮政管理部门或者相关部门批准,不得停止、延迟、减少频次办理邮政特殊业务或者收取其他费用。

第二十六条 鼓励邮政企业开放邮政网络,为快递、物流、电商和供销等企业提供服务支持,发挥网络公共服务作用,提升邮政网络资源使用效率,满足社会多重用邮需要。

第二十七条 邮政企业应当在营业场所的显著位置公示服务种类、营业时间、资费标准、禁限寄物品目录、邮件和汇款查询、损失赔偿办法以及用户对其服务质量的投诉办法,并提供必要的服务用品(具)。

第二十八条 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。

邮政营业网点调整营业时间时,应当提前五个工作日发布公告。

第二十九条 具备通邮条件的住宅或者单位,邮政企业应当自住户和单位办理邮件投递手续之日起十五个工作日内通邮。

尚不具备通邮条件的地段、单位或者个人的邮件、报刊,投交双方可商定投交点,也可设立邮件代投点,统一接收邮件。未设置收发室的居民小区、未设置信报(包)箱或者信报(包)箱不能使用的城镇居民楼房,社区委员会或者其物业服务人应当为邮政企业投递服务提供必要协助或者代收服务。

第三十条 用户交寄信件时,应当使用符合国家标准信封,并正确填写收件人的姓名、地址和邮政编码。地名和门牌号码发生变更的,民政部门和公安部门应当及时向社会公告,邮政企业应当根据变更后的地名和门牌号码进行投递。

第三十一条 邮政企业及其从业人员不得有下列行为:

- (一)泄露国家秘密;
- (二)违反国家规定,不执行收寄验视制度、不进行实名收寄、收寄禁止寄递或者限制寄递的物品;
- (三)擅自变更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邮政业务或者搭售商品;
- (四)无故拒绝、拖延、中断邮政服务;
- (五)违法向他人提供用户使用邮政服务的信息;
- (六)私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件,贪污、冒领用户款物;
- (七)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;
- (八)法律、行政法规禁止的其他行为。

第四章 快递服务

第三十二条 经营快递业务应当依法取得经营许可,并按照许可的业务范围、地域范围提供快递服务。未经许可,任何单位和个人不得经营快递业务。

省邮政管理部门应当向社会公布快递业务经营许可的企业名单,并及时更新。

第三十三条 快递企业设立、撤销分支机构或者分立、合并的,应当向邮政管理部门备案。

快递企业及其分支机构开办快递末端网点,应当自开办之日起二十日内向所在地邮政管理部门备案。

快递企业在快递业务经营许可有效期内停止经营的,应当提前十日向社会公告,书面告知作出行政许可决定的邮政管理部门,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。

第三十四条 快递企业应当在营业场所、门户网站公示或者以其他方式向社会公布服务种类、服务时限、服务价格、投递范围、损失赔偿、投诉处理等服务承诺事项。

快递企业收寄快件时,应当标明快件的重量、资费等信息,并在用户可查询的位置注明服务时限、保价及赔偿条款等保障用户权益的相关内容。

用户应当阅读快递服务合同,准确提供寄件人、收件人的姓名(名称)、地址、电话及所寄物品的品名、性质和数量。

第三十五条 快递企业为电子商务平台内经营者提供寄递服务的,电子商务平台经营者应当为其提供必要的信息,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其他快递企业进入。

鼓励电子商务经营者在快递企业、快件包装、定时派送、投递方式等方面为收件人提供个性化、差异化的快递服务选择。

第三十六条 快递企业应当按照寄件人在快递运单上提供的收件人地址、姓名(名称),或者约定的方式投递快件。未经寄件人或者收件人同意,不得改变投递地址,不得通知由收件人自取或者另外加收投递费用。经收件人同意,快递企业可以将快件放置在快递箱(柜)、驿站、共同配送点等公共服务平台。

第三十七条 快递企业组织投递应当不超出向用户承诺的服务时限,同城快件超过承诺时限三日,省内异地和省际快件超过承诺时限七日视为彻底延误,快递企业应当根据有关规定予以赔偿。

快递企业对快件提供至少两次免费投递。因收件人的原因投递两次未能投交的快件,收件人仍需要快递企业投递的,快递企业可以加收费用,并应当事先告知收件人收费标准。

第三十八条 快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依法承担赔偿责任。

第三十九条 快递企业及其从业人员不得有下列行为:

- (一)泄露国家秘密;
- (二)违反国家规定,不执行收寄验视制度、不进行实名收寄、收寄禁止寄递或者限制寄递的物品;
- (三)相互串通操纵市场价格,或者无正当理由以低于成本价格提供快递服务,损害其他快递企业或者用户的合法权益;
- (四)冒用他人名称、品牌、商标标识和企业标识,扰乱市场秩序;
- (五)伙同电子商务经营者虚构交易,误导用户消费;
- (六)隐匿、毁弃、私拆、暴力分拣快件;
- (七)故意积压、截留、延误快件或者无故拒绝、拖延、中断寄递服务;
- (八)违法向他人提供用户使用快递业务的信息;
- (九)寄递国家机关公文;
- (十)法律、行政法规禁止的其他行为。

第四十条 快递企业应当在快递从业人员上岗前,按照相关要求对其进行驾驶技能和道路交通安全、消防安全法律法规知识的培训、考核,确保快递从业人员具备相应的驾驶技能和道路交通安全、消防安全知识,并加强日常教育、管理。

快递企业应当加强对快递专用车辆的定期检查、维护,保证车辆安全性能良好。

快递企业、快递从业人员不得利用快递专用车辆从事与快递经营活动无关的活动。

第四十一条 快递从业人员驾驶快递专用车辆,除遵守非机动车通行、车辆停放等相关法律法规规定外,还应当遵守下列规定:

- (一)按照规定使用实时定位监控装置;
- (二)佩戴安全头盔;
- (三)不得搭载其他人员;
- (四)不得在驾驶室放置货物或者在厢体边侧加挂货物。

禁止驾驶无号牌、行驶证或者伪造、变造、冒用号牌、行驶证的快递专用车辆上道路行驶;禁止驾驶改装、拼装、加装的快递专用车辆上道路行驶。

第五章 安全保障

第四十二条 寄件人交寄邮件、快件和邮政企业、快递企业收寄邮件、快件时,应当遵守国家关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。

第四十三条 邮政企业、快递企业应当遵守有关安全生产的法律法规,加强安全生产管理,建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度,加大对安全生产的投入保障力度,改善安全生产条件,加强安全生产标准化、信息化建设,构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制,健全风险防范化解机制,提高安全生产水平,确保安全生产。

第四十四条 邮政企业、快递企业收寄信件以外的邮件、快件,应当要求寄件人出示有效证件,对寄件人进行身份查验,登记身份信息,当场验视内件,并作出验视标识和信息记录;寄件人拒绝出示有效证件或者拒绝验视的,邮政企业、快递企业不得收寄。

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、快递企业不予收寄。

邮政企业、快递企业向特定寄件人长期、批量提供邮政、快递服务的,应当与寄件人签订安全协议,明确双方的安全保障义务。

第四十五条 邮政企业、快递企业应当严格执行寄递包装物管理制度,采购使用符合国家规定的包装物,使用的包装物中的铅、汞、镉、铬总量以及苯类溶剂残留应当符合国家规定。

禁止使用有毒物质作为邮件快件填充材料。

第四十六条 邮政企业、快递企业应当安装安全检查设备,对邮件、快件进行安全检查,并对经过安全检查的邮件、快件作出安全检查标识。委托第三方企业对邮件、快件进行安全检查的,不免除邮

政企业、快递企业对邮件、快件安全承担的责任。

第四十七条 邮政企业、快递企业,以及智能快递箱(柜)运营企业应当对其营业场所、快递末端网点、智能快递箱(柜)进行全天候、全覆盖的视频监控,处理场所的视频监控设备应当覆盖各出入口、主要生产作业区域。

邮政企业、快递企业应当按照邮政管理部门的规定保存和报送有关数据。

第四十八条 邮政企业、快递企业应当建立用户信息保密管理制度,妥善保管用户信息等电子数据,按照规定销毁包裹、快递运单,采取有效技术手段保证用户信息安全。

邮政企业、快递企业及其从业人员不得出售、泄露或者非法提供服务过程中知悉的用户信息。发生或者可能发生用户信息泄露的,邮政企业、快递企业应当立即采取补救措施,并向所在地市(州)邮政管理部门报告,配合有关部门进行调查处理。

第四十九条 县级以上人民政府应当将邮政业应急保障机制纳入本级应急管理体系。

省、市(州)邮政管理部门和各级邮政管理服务机构应当依据有关法律法规以及国家邮政业突发事件应急预案等,结合本地区的实际情况,制定突发事件应急预案。

第五十条 鼓励邮政企业、快递企业建立应急救援队伍,并按照国家有关规定建立突发事件应急机制,制订应急预案,定期进行演练。

发生重大通信事故、重大服务阻断、重大公共卫生事件等突发事件的,邮政企业、快递企业应当及时启动应急机制并妥善处置,按照有关规定立即向省、市(州)邮政管理部门报告。

第六章 监督管理

第五十一条 邮政管理部门应当协调邮政企业、快递企业建立投诉纠纷调解机制,规范投诉处理程序,加快处理速度,化解矛盾纠纷。

第五十二条 邮政企业、快递企业应当建立受理用户投诉处理机制,统一对外服务,接受用户对服务质量的监督,对用户的投诉在七日内进行处理并予以答复。

第五十三条 邮政管理部门应当加强对邮政普遍服务、特殊服务、快递服务的监督管理,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,并及时向社会通告本辖区用户申诉处理等有关邮政业服务质量情况。

邮政企业、快递企业对邮政管理部门交办的用户申诉应当在十日内处置完毕,并向邮政管理部门报告。

第五十四条 快递企业应当建立快递从业人员的招录、审查和考核奖惩制度,完善快递从业人员的投诉澄清免责机制。

快递企业应当结合快递从业人员正常劳动时间内平均派送数量、劳动强度等因素,合理确定劳动定额和计件报酬标准,保障快递从业人员的休息、休假权利。

第五十五条 邮政企业、快递企业应当根据国家有关规定和邮政管理部门的要求报告企业有关

经营、服务质量和从业人员权益保护等情况,提供准确、完备的统计数据和其他相关资料。

第五十六条 邮政管理部门应当建立和完善以随机抽查为重点的日常监督检查制度,公布抽查事项目录,明确抽查的依据、频次、方式、内容和程序,随机抽取被检查企业,随机选派检查人员。抽查情况和查处结果应当及时向社会公布。

邮政管理部门应当充分利用计算机网络等先进技术手段,加强对快递业务活动的日常监督检查,提高快递业管理水平。

第五十七条 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,按照国家规定协助财政、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。

第五十八条 邮政管理部门应当加强行业信用体系建设,完善企业信用风险分类监管机制,加强风险分类监管运用。

邮政管理部门应当加强与相关部门的联合监督检查,持续推进涉企信息归集公示工作,依法落实失信约束和联合惩戒制度,提高邮政业信用水平。

第七章 法律责任

第五十九条 违反本条例规定的行为,法律、行政法规已有处罚规定的,依照其规定执行。

第六十条 违反本条例规定,邮政企业、快递企业使用包装物不符合国家规定或者使用有毒物质作为填充材料,由邮政管理部门责令限期改正;逾期未改正的,处五千元以上一万元以下的罚款。

第六十一条 国家工作人员在邮政监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由其所在单位或者有关主管部门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。

本条例所称特殊服务,包括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送等服务。

本条例所称快递企业,包括所有经营快递业务的企业。

第六十三条 本条例自 2023 年 1 月 1 日起施行。