



江 苏 省
人民代表大会常务委员会
公 报

2021

第五号

南京市邮政条例

(2016年6月29日南京市第十五届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过 2016年7月29日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第二十四次会议批准 根据2021年6月29日南京市第十六届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过,2021年7月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第二十四次会议批准的《南京市人民代表大会常务委员会关于修改〈南京市装饰装修管理条例〉等三件地方性法规的决定》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》《江苏省邮政条例》等法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内的邮政业规划、建设、服务和监督管理等活动,适用本条例。

第三条 市、区人民政府和江北新区管理机构应当将邮政业发展纳入国民经济和社会发展规划,对邮政企业提供财力、物力和政策支持,引

导、扶持快递企业发展,支持快递服务网络(点)建设,提升快递服务水平。

市邮政管理部门负责本市行政区域内邮政普遍服务、特殊服务和邮政市场的监督管理工作,保障邮政服务实施,确保邮政通信安全、畅通;负责对本市行政区域内快递经营活动的监督管理工作,建立完善的快递市场监管体系,促进快递企业规范化运作。

按照国务院相关规定设立的邮政监管派出机构,具体负责所辖区域的邮政普遍服务、特殊服务和邮政市场的监督管理工作。

发展和改革、规划和自然资源、财政、城乡建设、住房保障和房产、市场监管、城市管理、交通运输、公安、国家安全、海关、检验检疫、应急管理等部门依照各自职责,做好相关监督管理工作。

第四条 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,按照规定的业务范围、服务标准,为用户提供快速、准确、安全、便捷的服务。

第五条 任何单位或者个人不得损毁邮政、快递设施或者影响其正常使用,并有权对破坏邮政、快递设施以及危害邮件、快件安全和通信畅

通的行为予以制止、举报。

第六条 快递行业协会应当加强行业自律,为经营快递业务的企业提供信息、培训等方面的服务,引导企业依法、诚信经营,促进快递行业健康发展。

第二章 规划建设

第七条 市邮政管理部门应当会同发展和改革部门编制本市邮政业发展规划,明确邮政业发展目标、主要任务、重点工程、保障措施等。

市邮政管理部门应当会同规划和自然资源、交通运输等部门,根据邮政业发展规划,编制快递服务发展规划和邮政设施专项规划,经市人民政府批准后实施。

市、区人民政府和江北新区管理机构应当在国土空间规划、公共服务设施规划中合理安排快递基础设施的布局建设,统筹快件大型集散、分拣等基础设施用地。

第八条 规划和自然资源主管部门应当依据规划条件,将配套建设邮政营业场所和邮件处理场所的规模、建设及移交等事项,作为国有土地使用权出让要求的内容。

第九条 因城乡建设需要征收邮政营业场所或者邮件处理场所的,应当原地重建;确需异地重建的,应当就近重新设置,并保证不少于原有面积,不降低邮政普遍服务水平。重新设置的费用和其他补偿费用由作出征收决定的人民政府承担。

邮政营业场所或者邮件处理场所重新设置前,房屋征收部门或者其委托的房屋征收实施单位应当和邮政企业就过渡场所进行协商,确保邮政普遍服务正常运转。未对邮政设施作出妥善安排的,不得征收。

第十条 镇人民政府、街道办事处应当组织

村民委员会(含农村社区)设立村邮站或者确定其他接收邮件的场所,负责本地邮件的接收和代转。未设置固定邮件接收场所的,由村民委员会(含农村社区)代为接收邮件。

镇人民政府、街道办事处负责所辖地区村邮站运行管理,村邮站运转经费由区财政统筹安排。

鼓励有条件的地区将村邮站纳入社区(村)便民服务平台,提供快递包裹自提、小额存取款等服务。

第十一条 新建、改建、扩建城镇居民住宅,建设单位应当设置接收邮件的信报箱。未设置信报箱的,由市邮政管理部门责令补建;逾期未补建的,由市邮政管理部门指定其他单位建设,所需费用由建设单位承担。

本条例实施前已建成使用的城镇居民住宅未设置信报箱的,由市邮政管理部门会同邮政企业组织补建,所需费用由市、区人民政府和江北新区管理机构承担。

信报箱的维修和更换,保修期内由建设单位负责;保修期外由所有权人负责,所需费用可以在住宅专项维修资金中依法列支。

信报箱的设置应当符合国家标准。

第十二条 新建、改建、扩建城镇居民住宅区,建设单位应当配套设置快件服务用房或者智能快件箱等自助服务设备。

本条例实施前已建成使用的城镇居民住宅区,设置快件服务用房或者智能快件箱等自助服务设备的,应当经业主委员会同意。业主委员会作出决策前,应当在住宅区显著位置公示七日,征求业主意见。市、区人民政府和江北新区管理机构对住宅区进行改造、出新时,可以设置快件服务用房或者智能快件箱等自助服务设备。市、区人民政府和江北新区管理机构支持、鼓励企业采用平台共用开放模式,设置智能快件箱等自助

服务设备。

市邮政管理部门应当根据住宅区规模等制定快件服务用房或者智能快件箱等自助服务设备的配建标准,报市人民政府批准后,由规划和自然资源主管部门将其纳入建设项目规划条件。快件服务用房或者智能快件箱等自助服务设备纳入社区公共基础设施管理,具体办法由市人民政府组织制定。

市邮政管理部门应当规范智能快件箱等自助服务设备的设置和使用,引导、督促智能快件箱等自助服务设备运营单位加强服务管理。

第十三条 鼓励经营快递业务的企业开展末端服务创新,在保障用户合法权益、服务质量和寄递安全的前提下,通过智能快件箱等自助服务设备开展投递服务。

鼓励机关、团体、企业事业单位、商业区等设置快件服务用房或者智能快件箱等自助服务设备,为快件投递提供便利和安全保障。

第十四条 邮政企业、快递企业服务专用车辆应当符合国家、省、市道路交通安全法律、法规的规定,并喷涂标识。

公安机关交通管理部门及其他有关部门应当按照国家和省有关规定,为带有邮政专用标识的车辆、快递服务专用车辆提供通行、停靠、作业等方面的便利。

第三章 邮政服务

第十五条 邮政企业提供邮政普遍服务的营业场所服务设施应当符合国家和省有关规定。

邮政营业网点调整营业时间的,应当提前七日在营业场所公示或者以其他方式发布公告。

第十六条 邮政企业设置普遍服务代办网点或者将邮政普遍服务自办网点转为代办网点的,应当依法向市邮政管理部门备案,并不得停

办原来已经办理的邮政普遍服务业务。

邮政企业应当加强对代办网点服务质量的管理,并对委托范围内的邮政普遍服务质量负责。

代办网点应当执行邮政普遍服务的规定和资费、服务标准,接受市邮政管理部门的监督管理。

第十七条 鼓励邮政企业参与相关基本公共服务项目建设,开放邮政设施,拓展业务范围,开办各类代理业务,建设综合服务平台。

第十八条 机关、团体、企业事业单位、住宅小区管理单位、商用写字楼管理单位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带有邮政专用标识的车辆进入服务区域,并不得收取任何费用。

收发(传达)室、村邮站或者其他邮件接收场所对所接收的邮件应当妥善保管并及时转交收件人;对无法转交或者误收的邮件,应当及时通知邮政企业收回。

给据邮件应当由收件人或者收件人委托的专人、专门机构签收。

第四章 快递服务

第十九条 快递业务依法实行市场准入,公平竞争。

经营快递业务的企业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。

第二十条 经营快递业务的企业应当规范经营活动,维护用户合法权益。经营快递业务的企业允许他人以其名义从事快递业务的,因快件发生延误、丢失、毁损或者内件短少等造成用户合法权益损害的,应当依法承担法律责任。

第二十一条 经营快递业务的企业提供快

递服务,应当符合快递服务国家标准,并遵守其公开的服务承诺。

鼓励经营快递业务的企业制定并采用高于国家标准的企业标准。

经营快递业务的企业从业人员在提供快递服务时,应当穿着具有企业专用标识的服装,并佩戴工号牌。

第二十二条 经营快递业务的企业应当建立快递运单实物和电子数据留存制度,快递运单数据留存期限应当符合国家规定的快递服务标准。保存期满,按照有关规定销毁或者删除。

第二十三条 经营快递业务的企业分拣作业时,应当按照快件的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作,不得露天堆放和分拣,不得以抛扔、踩踏或者其他危害快件安全的方式分拣。

经营快递业务的企业应当通过电话或者网络等方式提供快件跟踪查询服务,快件跟踪查询信息应当及时准确。

第二十四条 经营快递业务的企业应当在承诺的时限内将快件投递到约定的收件地址和收件人或者收件人指定的代收人。

无法直接投递至收件人或者收件人指定的代收人时,投递人员征得收件人同意后,可以与机关、团体、企业事业单位、住宅小区、商用写字楼、学校等的收发(传达)室、物业服务企业协商代投,或者采取其他方式代投。

第二十五条 经营快递业务的企业使用智能快件箱等自助服务设备提供投递服务的,应当事先征得收件人同意,并以适当方式告知收件人提取方式,查询、咨询和投诉渠道等相关信息,并按照收寄时向寄件人承诺的服务时限完成投递。快件投递至智能快件箱等自助服务设备,视为一次投递。

第二十六条 因收件人或者代收人原因,经两次免费投递后尚未投交的快件,收件人仍需投

递的,经营快递业务的企业可以收取额外费用,但应当事先告知收件人收费标准。

第二十七条 投递人员投递快件时,应当核实收件人或者代收人身份信息,并告知收件人或者代收人有权当面验收。收件人或者代收人确认快件包装完好、重量相符,不要求当面验收的,应当予以签收。收件人或者代收人在验收过程中发现内件短少、损毁或者与快递运单不符的,可以拒绝签收,在快递运单上注明原因、时间,并与投递人员共同签字确认。收件人或者代收人拒绝签字的,投递人员应当予以注明。当事人另有约定或者法律另有规定的除外。

第二十八条 快件发生丢失、损毁或者内件短少的,对于保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与用户约定的保价规则确定赔偿金额;对于未保价的快件,适用有关民事法律的规定。

第二十九条 经营快递业务的企业暂停经营快递业务的,应当提前七日书面报告市邮政管理部门。对尚未投递的快件,应当按照服务承诺妥善处理。

经营快递业务的企业停止经营快递业务的,应当提前十日书面报告市邮政管理部门,依法交回快递经营许可证,妥善处理尚未投递的快件。

暂停或者停止经营快递业务的,经营快递业务的企业应当通过企业营业场所、企业网站、新闻媒体等途径提前向社会公告,市邮政管理部门应当公布暂停或者停止营业的相关信息。

第三十条 市、区人民政府和江北新区管理机构应当鼓励支持快递服务与电子商务、农业、制造业、交通运输业等建立合作发展机制,促进快递服务与相关产业融合发展。

市、区人民政府和江北新区管理机构应当支持经营快递业务的企业在农村设置服务网点或者利用村邮站及其他服务网点开展农业生产资料、生活消费品和农副产品等快递服务。

第三十一条 机关、团体、企业事业单位、住宅小区管理单位、商用写字楼管理单位等应当为经营快递业务的企业上门服务提供便利。

鼓励机场、车站、港口等管理单位为经营快递业务的企业交运快件提供快速安检、配载、交接等便利。

经营快递业务的企业应当遵守相关单位的管理规定,规范提供快件投递服务。

第五章 安全保障

第三十二条 寄件人交寄邮件、快件,应当履行下列义务:

(一)完整、准确、清楚填写邮件详情单或者快递运单,确保填报内容真实、有效;

(二)不得夹带禁止寄递或者限制寄递的物品;

(三)主动出示有效身份证件和交寄物品,配合邮政企业、快递企业进行验视;

(四)封装邮件、快件符合寄递安全的需要;

(五)法律、法规规定的其他义务。

第三十三条 经营快递业务的企业应当自取得营业执照之日起三十日内,将下列材料报所在地公安机关备案:

(一)快递经营者、从业人员以及运营车辆的基本情况;

(二)企业分支机构、网点分布、隶属关系等;

(三)治安、消防安全设施配备情况。

第三十四条 邮政企业、快递企业应当核对邮件详情单、快递运单所填写的寄件人姓名或者单位名称、地址等身份信息和证件信息,并依法登记相关信息以备检查。寄件人填写的邮件详情单、快递运单不完整或者所填信息与本人有效身份证件不相符的,不予收寄。

邮政企业、快递企业对寄件人委托他人代寄

或者通过互联网下单使用邮件、快件寄递服务的,应当按照国家有关规定查验、核对身份信息。

第三十五条 邮政企业、快递企业应当依法建立邮件、快件的收寄验视制度,并配置相关设备进行安全检查。已验视的邮件、快件,应当作出验视标识。

第三十六条 邮政企业、快递企业寄递邮件、快件时发现有禁止寄递物品或者限制寄递物品的,应当立即停止该物品的寄递服务,并按照国家有关规定报告邮政管理、公安、国家安全等部门。邮政企业、快递企业对不能确定安全性的物品,不予收寄。

邮政企业、快递企业应当定期组织开展安全生产教育和专业培训,提高从业人员对危险物品的识别能力和处理能力。

第三十七条 邮政企业、快递企业应当确保用户信息安全,不得出售或者泄露服务过程中知悉的用户信息。在发生或者可能发生用户信息泄露、毁损、丢失的情况时,应当立即采取补救措施,并向市邮政管理部门报告。

第三十八条 邮政企业、快递企业应当根据国家举行重大活动等特殊时期,执行邮政管理、公安、国家安全等部门的相关规定,加强对邮件、快件收寄、转运、投递等环节的监督检查,落实安全责任制,确保寄递渠道安全畅通。

第三十九条 邮政企业、快递企业应当履行下列安全管理职责,防范各类安全生产事故:

(一)建立和落实企业安全生产制度,并将安全生产信息依法报送市邮政管理部门;

(二)建立治安案件、涉嫌刑事犯罪案件报告制度;

(三)在邮件、快件营业场所和处理场所安装安全监控设备并保证全天二十四小时正常运转,监控资料保存时间符合国家有关规定;

(四)在分拣、转运、仓储等重点场所设置治

安保卫机构或者配备治安保卫人员；

(五)建立从业人员实名档案,定期开展法制教育、职业道德教育、职业技能培训和安全培训,配备安全生产管理人员；

(六)法律、法规规定的其他安全生产职责。

第四十条 邮政企业、快递企业应当按照国家相关规定建立突发事件应对工作机制,制定突发事件应急预案并报市邮政管理部门备案,每年至少组织开展一次应急演练。

遇有重大突发公共事件,邮政企业、快递企业应当立即启动应急预案,采取有效处置措施,保障人员安全和邮件、快件安全,并在一小时内向市邮政管理部门和负有相关职责的部门报告。

遇到重大服务阻断时,邮政企业、快递企业应当及时告知用户,并向市邮政管理部门和其他有关部门报告。

第六章 监督管理

第四十一条 市邮政管理部门履行下列职责：

(一)会同有关部门编制本市邮政业发展规划；

(二)负责邮政行业安全生产监管、应急管理和统计,保障邮政通信与信息安全；

(三)建立快递服务质量评价体系,定期组织快递行业服务水平和质量评估,并向社会公布；

(四)依法受理用户的申诉、举报；

(五)依法查处违反邮政法律、法规的行为；

(六)法律、法规规定的其他职责。

第四十二条 市邮政管理部门应当根据履行监督管理职责的需要,建立经营快递业务的企业诚信记录档案,并纳入公共信用信息系统。经营快递业务的企业应当如实报告有关服务、经营情况。

第四十三条 市邮政管理部门应当加强对经营快递业务的企业使用智能快件箱等自助服务设备投递服务的监督检查。

第四十四条 公安机关负责邮政业的治安管理工作,会同邮政管理部门建立联合执法机制,对邮件、快件治安防范措施,验视制度以及查验、核对身份信息等执行情况进行监督检查。

第四十五条 邮政企业、快递企业应当配合邮政管理、公安、国家安全、海关、检验检疫、应急管理等部门监督管理工作;发现利用寄递渠道从事违法犯罪活动的,应当依法向有关部门报告,并协助做好相关调查工作。

第四十六条 邮政企业、快递企业应当向社会公布服务监督电话号码,设置监督信箱、电子邮箱,接受社会 and 用户对其服务工作和服务质量的监督和投诉,并在接到用户投诉后七日内予以答复。

用户对处理结果不满意,或者未在规定时间内收到邮政企业、快递企业答复的,可以向市邮政管理部门申诉。市邮政管理部门应当及时依法处理,自接到申诉之日起三十日内向用户作出答复。

邮政企业、快递企业应当配合市邮政管理部门处理申诉,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。

第七章 法律责任

第四十七条 违反本条例第十二条第二款规定,任何单位或者个人设置快件服务用房或者智能快件箱等自助服务设备,未经业主委员会同意的,由住房保障和房产行政主管部门责令限期改正,给予警告,并对个人处以一千元以上一万元以下罚款,对单位处以五万元以上二十万元以下罚款。

第四十八条 违反本条例规定,构成违反治安管理行为的,由公安机关依法给予处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十九条 市邮政管理部门、派出机构及其工作人员违反本条例规定,玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,对负有责任的人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八章 附则

第五十条 本条例自 2016 年 9 月 1 日起施行。2001 年 8 月 27 日南京市第十二届人民代表大会常务委员会第二十六次会议制定的《南京市邮政管理条例》同时废止。