成都市邮政管理条例

（1998年11月12日成都市第十三届人民代表大会常务委员会第三次会议通过 1999年1月29日四川省第九届人民代表大会常务委员会第七次会议批准 根据2006年6月8日成都市第十四届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《成都市人民代表大会常务委员会关于修改〈成都市邮政管理条例〉的决定》修正 2006年9月28日四川省第十届人民代表大会常务委员会第二十三次会议批准 2021年4月29日成都市第十七届人民代表大会常务委员会第二十六次会议修订 2021年5月28日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准）

第一条 为了保障邮政普遍服务，提高快递服务质量，保护用户合法权益，促进邮政快递业高质量发展，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《四川省邮政条例》等法律法规，结合成都市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的邮政快递业规划、建设、服务及其监督管理等活动。

第三条 市和区（市）县人民政府应当将邮政快递业发展纳入国民经济和社会发展规划，对邮政普遍服务、特殊服务和快递服务末端基础设施建设提供财力、物力和政策支持。

区（市）县人民政府应当确定具体的部门负责本辖区内邮政快递业的监督管理工作，履行寄递安全属地管理责任。

街道办事处、镇人民政府应当将邮政快递末端服务场所纳入城乡社区发展治理范围，促进共管共治共享。

第四条 市邮政管理部门负责本市行政区域内邮政快递业的监督管理工作。

发展改革、公安、国家安全、民政、财政、规划和自然资源、住建、城市管理、交通运输、应急管理、市场监管等部门按照各自职责分工，做好相关工作。

第五条 快递行业组织应当制定行业相应规范，加强行业自律，维护企业合法权益，督促企业守法、诚信、安全经营，促进快递业的健康发展。

第六条 市和区（市）县人民政府应当将邮政快递业发展相关规划与国土空间规划、综合交通运输体系规划相衔接。

建设城市新区、开发区、产业功能区以及城市有机更新改造，应当统筹邮件、快件区域分拨中心、快递物流园区、县域公共配送中心等基础设施用地需求，并将邮政快递末端服务场所纳入公共服务设施相关规划，完善市和区（市）县、镇（街道）、村（社区）四级城乡配送网络。

机场、火车站、长途汽车客运站以及综合交通枢纽场站等，应当根据规划合理布局邮件、快件处理基础设施，设立邮件、快件进出绿色通道。

第七条 社区服务设施、交通场站设施、商业服务业设施等公共服务设施的业主应当依据规划要求为邮政企业、快递企业设立邮政快递末端服务场所、智能快件箱提供便利。

新建、改建、扩建住宅小区、集中居住区、商务楼宇的，应当依据规划要求将邮政快递末端服务场所、智能快件箱纳入配套设施设备范围，做到同步规划、同步设计、同步建设、同步验收。鼓励既有住宅小区、集中居住区、商务楼宇等按照相关规定合理布局并设立邮政快递末端服务场所、智能快件箱。

本市支持传统信报箱改造，推动邮政普遍服务与快递服务一体化、智能化。

第八条 本市支持邮政企业、快递企业加大科技研发投入，推广应用先进技术和设备，提升信息化、智能化发展水平。

支持邮政企业、快递企业、交通运输企业整合共享资源，拓展合作范围，发展快递公路、铁路、航空联运，推进快递下乡进村，实现村（社区）快递服务全覆盖。

支持邮政企业、快递企业发展共同配送、集中配送、分时配送等集约共享配送模式，创新适应城乡区域特点的多种末端服务方式，构建城乡一体化高效配送体系。

第九条 本市支持邮政快递业与先进制造业、特色农业、农业专业合作社等深度融合发展，采取入厂物流、全程冷链、仓配一体等方式为产业生态圈和产业功能区提供一体化供应链服务。

鼓励邮政企业、快递企业为大型会展、重大赛事、重要活动、旅游景区等应用场景提供定制化、专业化的寄递服务。支持邮政企业开设创意主题邮局和智慧报刊亭，服务建设世界文创名城。

支持邮政企业、快递企业拓展上下游产业链，加强区域协同发展，促进邮政企业、快递企业向综合供应链服务商转型升级，推动相关产业高质量发展。

第十条 海关、国家安全、邮政管理等部门应当建立协作机制，完善进出境邮件、快件监督管理机制，加强信息互换共享，推动实现邮件、快件便捷通关。

本市鼓励经营快递业务的企业依法开展进出境快递业务，在境外依法开办快递服务机构、建设分拨中心和集散节点。

支持邮政企业、快递企业入驻国际空港和国际铁路港枢纽，发展国际快递，提供仓储、保税、通关等综合服务，促进国际供应链枢纽建设，服务“一带一路”倡议。

第十一条 邮政企业、快递企业应当建立绿色采购制度和低碳运营管理机制，加快推广使用新能源或者清洁能源车辆。

邮政企业、快递企业应当按照规定使用环保材料对邮件、快件进行包装，优先采用可重复使用、易回收利用的包装材料。本市鼓励邮政企业、快递企业使用经过绿色产品认证的包装材料。鼓励邮政企业、快递企业将包装减量化、绿色化要求纳入收件服务协议，引导相关用户建立绿色包装使用习惯。

鼓励邮政企业、快递企业采取措施回收邮件、快件包装材料，实现包装材料的减量化和再利用。

第十二条 邮政企业应当按照国家规定标准持续保障邮政普遍服务，不得擅自调整或者撤销邮政普遍服务营业网点、缩短营业时间，不得改变邮政普遍服务营业网点使用性质。

市和区（市）县人民政府及其有关部门应当在公共用房租赁、场地租金等方面对提供邮政普遍服务的营业网点给予支持，重点扶持农村地区邮政营业场所、村邮站稳定运营。

第十三条 邮政企业委托他人代办邮政普遍服务业务的，应当遵守关于经营邮政通信业务审批的规定，依法备案并接受邮政管理部门的监督。

受托人应当具备承担邮政普遍服务的能力，提供的邮政普遍服务应当符合邮政普遍服务标准。

邮政企业对委托范围内的邮政普遍服务水平和质量负责。

第十四条 快递企业不得经营由邮政企业专营的信件寄递业务，不得寄递国家机关公文。

第十五条 快递企业及其分支机构根据业务需要在本市行政区域内开办快递末端网点的，应当自开办之日起二十日内依法向市邮政管理部门备案。

智能快件箱运营企业应当自智能快件箱提供寄递服务之日起二十日内，按照有关规定向市邮政管理部门备案。

第十六条 企事业单位、住宅小区等场所的物业服务人应当为快件投递和收取提供便利。需要设置快递末端服务场所、智能快件箱的，应当依法征得业主同意。

第十七条 喷涂有邮政专用标志的邮政车辆和经统一编号和标识的快递车辆，应当符合国家关于道路行驶车辆的标准和通行的有关规定规范行驶，服从交通警察指挥，在不影响车辆、行人通行的情况下允许临时停靠、装卸货物。

实行封闭式管理场所的物业服务人，应当为邮政、快递作业临时停靠、派送等提供便利。

第十八条 快递企业应当提示寄件人注意关于保价、赔偿的服务条款内容，保障服务质量，不得违反合同约定违规收费。

第十九条 快递企业应当按照快递服务国家标准，规范快递业务经营活动。

快递企业应当对快件提供至少两次免费投递，并投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，告知收件人或者代收人当面验收。

快递企业从业人员收寄、投递作业时应当穿着具有企业专用标识的服装，并佩戴工号牌。

第二十条 使用邮政快递末端服务场所、智能快件箱投递快件的，应当征得收件人同意，并以适当方式告知提取方式、保管期限、联系渠道等相关信息。

快件投递至邮政快递末端服务场所、智能快件箱的，视为一次投递。

邮政快递末端服务场所、智能快件箱运营企业应当合理设置快件免费保管期限，按照规定公布免费保管期外收费标准，免费保管期限内不得向收件人收费。

第二十一条 邮政企业、快递企业应当落实安全生产主体责任，建立健全实名收寄、收寄验视和过机安检等寄递安全保障制度，配备符合国家标准或者行业标准的安全检查设备，安排具备专门技能的人员对邮件、快件进行安全检查，依照规定对寄件人身份进行查验，使用实名收寄信息系统对寄件人身份和交寄物品进行信息登记。

邮政企业、快递企业应当对禁止邮寄、快递国家秘密载体加强宣传和提醒告知。发现存在重大安全隐患及可能涉及危害国家安全等违法犯罪情形的，应当及时向有关部门报告。

邮政企业、快递企业应当落实疫情防控主体责任，严格遵守疫情防控相关规定。

第二十二条 快递企业应当依法保障职工休息休假、工资薪酬、社会保险等基本权益，对从业人员开展法律法规、职业操守、服务规范、作业规范、安全生产、车辆安全驾驶等方面的教育和培训。

第二十三条 邮政企业、快递企业及其从业人员对用户交寄的邮件、快件，负有保密和保护的责任，不得出售、泄露或者违法提供用户使用邮政服务或者快递服务的信息及用户个人身份信息。

第二十四条 邮政企业、快递企业应当向社会公布举报和投诉渠道，接受社会和用户对其服务工作和服务质量的监督和投诉，并在收到用户投诉之日起七日内予以答复。

用户对邮政企业、快递企业的投诉处理结果不满意的，或者未在七日内收到邮政企业、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自收到申诉之日起三十日内向提出申诉的用户作出申诉答复。

第二十五条 市邮政管理部门应当依托信息系统，实现邮政企业、快递企业信用档案建立与管理信息化，规范信用信息采集和共享，推动守信激励机制建设，并依法实施失信惩戒。

第二十六条 市邮政管理部门应当建立邮政普遍服务、快递服务社会监督机制，可以聘请社会监督员对邮政普遍服务、快递服务进行监督。

第二十七条 市邮政管理部门应当建立对邮政企业、快递企业的服务质量测评体系，每年定期向社会公布测评结果。

第二十八条 市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。发现邮政企业、快递企业涉嫌违反相关法律、法规、规章和强制性标准要求的，可以组织实施约谈。

第二十九条 市邮政管理部门可以依法委托具有管理公共事务职能的组织实施行政执法相关工作。受委托组织实施的行政行为，由委托机关负责监督，并对该行为的后果承担法律责任。

从事行政执法相关工作的执法人员，应当具备行政执法资格。

第三十条 违反本条例第十九条的规定，快递企业违反快递服务国家标准的，由市邮政管理部门责令改正，并处一千元以上五千元以下罚款；严重损害用户利益的，并处五千元以上三万元以下罚款。

第三十一条 违反本条例第二十三条的规定，邮政企业、快递企业出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息的，由市邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处二万元以上五万元以下罚款；情节严重的，并处五万元以上十万元以下罚款，并可以依法责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

第三十二条 违反本条例规定的其他行为，法律法规已有处罚规定的，从其规定。

第三十三条 本条例自2021年8月1日起施行。