天津市邮政业管理办法

（２０１０年１２月２８日经天津市人民政府第６３次常务会议通过 ２０１1年１月17日天津市人民政府令第３３号公布 自２０１１年３月１日起施行）

第一章 总则

第一条 为保障邮政普遍服务，加强对邮政市场的监督管理，维护邮政通信与信息安全，保护用户的合法权益，促进邮政业的发展，根据《中华人民共和国邮政法》等有关法律、法规的规定，结合本市实际情况，制定本办法。  
 第二条 在本市行政区域内的邮政设施建设、邮政普遍服务和快递服务、邮政市场的监督管理，适用本办法。  
 第三条 市和区县人民政府应当将邮政设施的布局和建设纳入城乡规划，对提供邮政普遍服务的邮政设施建设给予资金和土地的支持，重点扶持农村地区邮政设施的建设。  
 第四条 市邮政管理部门负责本市的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。  
 市发展改革、公安、国家安全、财政、建设交通、国土房管、规划、海关、工商、检验检疫等部门应当按照各自职责，做好邮政业的相关管理工作。  
 第五条 市邮政管理部门对邮政市场实施监督管理，应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。  
 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，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。  
 第六条 邮政设施应当按照国家规定的标准设置。  
 邮政企业、快递企业提供的服务，应当符合国家标准和行业标准。  
 第七条 市邮政管理部门应当建立以公众满意度、时限准时率、用户申诉率和执行标准情况为核心的邮政普遍服务、快递服务质量评估制度，定期进行评估，并将评估结果向社会公布。

第二章 邮政设施的规划与建设

第八条 建设城市新区、商业区、工业区、住宅区、开发区以及改建旧城区，建设单位应当按照国家规定建设配套的提供邮政普遍服务的邮政设施。  
 邮政设施的建设应当与建设主体工程同时设计、同时施工、同时验收。  
 配套建设的专门用于邮政普遍服务的邮政营业场所和邮件处理场所，应当由建设单位申请权属登记后，由邮政企业按照公房出租价格承租使用。  
 第九条 邮筒（箱）、邮政报刊亭的设置，由市邮政管理部门会同市市容园林部门或区县人民政府统筹确定，占用城市道路、公路设置的，应当按照规定取得相应许可。  
 第十条 邮政编码由邮政企业根据国务院邮政管理部门制定的编制规则编制。市邮政管理部门依法对邮政编码的编制和使用实施监督。  
 地名和门牌号码发生变更的，规划、公安等部门应当及时将变更后的地名和门牌号码通知市邮政管理部门。  
 第十一条 新建城镇居民楼，建设单位应当按照国家标准，在地面层便于投递的位置设置与户数相应的信报箱。  
 已建成使用的城镇居民楼未设置信报箱的，由产权人或者其委托的物业管理单位负责按照标准设置，所需费用由原建设单位承担。  
 城镇居民楼改造时，应当将信报箱同时更新和维修；信报箱的日常维修和更换，由产权人或者其委托的物业管理单位负责。  
 第十二条 机关、企业事业单位及其他组织应当在楼房地面层或者主出入口设置接收邮件的收发室；两个以上单位使用同一用邮地址的，可以设置联合收发室，并可以使用统一规格的收发章。  
 机关、企业事业单位、住宅小区管理单位等应当为邮政企业投递邮件提供便利。  
 第十三条 征收邮政营业场所或者邮件处理场所的，规划主管部门应当根据保障邮政普遍服务的要求，对邮政营业场所或者邮件处理场所的重新设置作出妥善安排；未作出妥善安排前，不得征收。  
 因征收确需拆除邮政营业场所或者邮件处理场所的，建设单位应当与邮政企业协商，原地或就近重新设置上述场所，重新设置及其他补偿费用由建设单位承担。  
 拆除公房租赁以外承租设置的邮政营业场所或者邮件处理场所的，应按本办法第八条规定，配套建设提供邮政普遍服务的邮政设施。  
 第十四条 邮政企业应当对其设置的邮政设施进行经常性维护，保证邮政设施的正常使用。  
 任何单位或者个人不得擅自拆除、迁移、占用邮政设施或者影响邮政设施的正常使用。  
 第十五条 邮政企业应当在乡镇人民政府所在地设置至少１个邮政营业场所。  
 区县人民政府负责本辖区农村地区村邮站的设置工作。村民委员会负责村邮站的日常管理，村邮站的邮件接收、投递等工作接受邮政企业的指导。  
 村邮站负责本村邮件、报刊的接收和投递等工作。  
 村邮站可以单独设置，也可以搭载于农村综合服务社、农村商品配送中心等农村其他公共设施。

第三章 邮政普遍服务

第十六条 邮政企业可以设置邮政普遍服务代办网点。设置代办网点，应当向市邮政管理部门备案。撤销代办网点，应当予以公告，并书面报告市邮政管理部门。  
 代办网点应当依照邮政普遍服务的规定和资费、服务标准提供服务，并使用邮政企业制发的统一标识。  
 第十七条 鼓励和支持已进行城镇化改造、社区化管理的城中村和农村地区，发展邮政普遍服务的代办网点，促进邮政普遍服务均等化。  
 邮政企业就委托范围内的邮政普遍服务业务给予代办单位或者个人代办费用。  
 代办网点吸纳就业困难人员的，按照本市有关规定给予岗位补贴和社会保险补贴。  
 第十八条 邮政企业采取按址投递、用户领取或者与用户协商的其他方式投递邮件。  
 用户变更名称、邮件投递地址的，应当至少提前１５日书面通知邮政企业；未及时通知造成邮件无法投递或者延误的，邮政企业不承担责任。  
 第十九条 邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所，应当经过市邮政管理部门批准，并符合下列条件：  
 （一）撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所后，为原服务地区提供的邮政普遍服务不低于国家规定的标准；  
 （二）经拟撤销的邮政营业场所所在地乡镇人民政府或街道办事处同意；  
 （三）国家规定的其他条件。  
 第二十条 用户交寄邮件应当使用符合国家标准或者行业标准的邮政用品用具。  
 第二十一条 邮政企业运递邮件应当使用带有邮政专用标志的车辆。  
 第二十二条 带有邮政专用标志的车辆，从事邮件运递服务时，发生轻微道路交通事故，交通警察应当适用简易程序处理后放行，符合交通事故快速处理条件的，由当事人自行协商赔偿事宜。发生严重道路交通安全违法行为或者适用一般程序处理的道路交通事故，因收集证据需要，确需扣留车辆的，公安机关交通管理部门应当在扣留车辆之日起２日内告知驾驶人员或者邮政企业。  
 第二十三条 带有邮政专用标志的车辆运递邮件，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。  
 第二十四条 邮政企业应当在其营业场所或者以其他方式公示营业时间、业务范围、服务项目和资费标准。  
 邮政企业应当建立和完善服务质量管理制度，设置用户监督信箱、公布监督电话号码，接受社会和用户对邮政企业服务质量的监督和投诉，并对用户的举报和投诉及时予以答复和处理。  
 对于市邮政管理部门反馈到邮政企业的用户申诉，邮政企业应当在接到申诉１０日内将用户申诉问题的处理意见书面报告市邮政管理部门。  
 第二十五条 邮政企业应当根据邮政管理部门规定的项目，按时向邮政管理部门报送运营信息，并保证信息的真实性和完整性。  
 邮政企业应当为接入邮政管理部门的信息管理系统预留相应的数据接口，并按照规定联网。  
 第二十六条 邮政企业及其工作人员不得有下列行为：  
 （一）私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件，撕揭邮票，贪污、冒领用户款物；  
 （二）故意延误投递邮件；  
 （三）拒绝办理依法应当办理的邮政业务；  
 （四）擅自中止对用户的邮政服务；  
 （五）违法提供用户使用邮政服务的信息；  
 （六）擅自变更邮政业务收费标准或者增加收费项目；  
 （七）误导用户使用高资费邮政业务或者搭售其他商品；  
 （八）转让、出借、出租带有邮政专用标志的专用车辆、专用标识、邮政日戳和邮袋；  
 （九）法律、法规、规章禁止的其他行为。  
 第二十七条 从事集邮票品经营的单位和个人，应当依法诚信经营，不得制作和销售虚假集邮品、虚假邮资凭证。

第四章 快递服务

第二十八条 在本市行政区域内经营快递业务，应当向市邮政管理部门申请快递业务经营许可。市邮政管理部门应当向社会公布取得经营许可的企业信息。  
 经营快递业务的企业设立分支机构或者合并、分立的，应当自工商变更登记之日起３０日内向市邮政管理部门备案。  
 第二十九条 申请在本市行政区域内经营快递业务的，应当符合《中华人民共和国邮政法》第五十二条规定的条件。  
 申请在本市行政区域内经营快递业务的，应当具备以下服务能力：  
 （一）具备在本市行政区域内经营快递业务的网络和运递能力；  
 （二）提供寄递快件的电话查询服务，有条件的还应当提供跟踪查询的信息网络；  
 （三）快递业务员中至少４０％符合《快递业务员国家职业标准》规定条件并通过鉴定考试、持有初级以上证书。  
 第三十条 快递企业提供的快递运单应在显著位置注明赔偿条款等影响用户权益的相关内容。快递运单的内容和规范，适用《中华人民共和国合同法》关于合同格式条款的规定。  
 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。  
 寄件人应当正确填写所寄物品的品名和数量，同时在相应位置签字确认。  
 第三十一条 快递企业运递快件的车辆应当喷涂本企业的标识，并符合市邮政管理部门、公安机关交通管理部门对车型以及车身标识的要求。  
 第三十二条 快递企业对无法投递的快件和无法投递又无法退回寄件人的快件，按照市邮政管理部门的有关规定处理。  
 第三十三条 鼓励快递企业投保责任保险。  
 快递企业在收取快件时，应当提示寄件人选择保价业务或者保险业务，并明确告知其权利义务。  
 第三十四条 快递企业可以根据寄件人的要求收取保价费，保价费应设立专门账户，用于赔偿因保价快件丢失、损毁或内件短少给用户造成的损失。  
 快递企业开办保价业务及保价费的收取标准，应当报市邮政管理部门备案。  
 快递企业应当接受市邮政管理部门对保价费专门账户的监管，并按市邮政管理部门的规定报送保价费专门账户资金的使用情况。  
 第三十五条 快递业务员投交快件时，收件人或者代收人应当先验视后签收。快件的包装完好、重量相符的，收件人或代收人应当予以签收。  
 对代收货款快件，收件人可先验收内件再签收付款。验收时，可对内件外观和内件数量进行清点，但不能对内件进行试用或进行产品功能测试。  
 收件人或者代收人对误收或者无法转交的快件，应当及时通知快递企业收回。  
 第三十六条 本办法第二十二条、第二十三条关于运递邮件车辆的规定，适用于运递快件的车辆；第二十四条、第二十五条、第二十六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。

第五章 法律责任

第三十七条 单位或者个人擅自拆除、迁移、占用邮政设施的，市邮政管理部门应当责令限期改正。逾期未改正的，处以５０００元以上２万元以下的罚款。  
 第三十八条 邮政企业和快递企业违反本办法第二十六条规定的，由市邮政管理部门责令改正，处以１０００元以上５０００元以下的罚款。  
 邮政企业和快递企业从业人员违反上述规定构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任；给用户造成损失的，依法承担民事责任。  
 法律、法规对上述行为另有处罚的，从其规定。  
 第三十九条 制作、销售虚假邮资凭证的，由公安机关依法给予治安管理处罚。  
 制作、销售虚假集邮品的，由工商行政管理部门或者市邮政管理部门责令停止违法行为，予以警告或者处以１０００元以上１万元以下的罚款；有违法所得的，处以３０００元以上３万元以下的罚款。  
 制作、销售虚假邮资凭证、集邮品构成犯罪的，依法追究刑事责任。  
 第四十条 快递企业未在快递运单上注明赔偿条款、快件的重量和资费等信息的，由市邮政管理部门责令改正，逾期不改正的，处以１０００元以上３０００元以下的罚款。  
 第四十一条 快递企业违反本办法第三十二条规定，擅自处理无着快件的，由市邮政管理部门处以５０００元以上２万以下的罚款；对直接责任人员处以１０００元以上５０００元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。  
 第四十二条 快递企业违反本办法第三十四条第一款规定，将保价费挪作他用的，由市邮政管理部门责令改正，逾期不改正的，处以１万元以上３万元以下的罚款。  
 第四十三条 建设城市新区、商业区、工业区、住宅区、开发区以及改建旧城区，未按照国家规定设计配套的提供邮政普遍服务的邮政设施的，由规划主管部门按照法律、法规的相关规定进行处罚。  
 第四十四条 市邮政管理部门以及其他有关部门的工作人员，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附则

第四十五条 本办法自２０１１年３月１日起施行。《天津市邮政特快专递管理规定》（２００４年市人民政府令第４２号）同时废止。