

## 濮阳市邮政快递管理办法

(2022年12月29日濮阳市人民政府令第8号公布 自2023年2月1日起施行)

**第一条** 为保障邮政普遍服务，提高快递服务质量，加强对邮政市场的监督管理，维护用户合法权益，促进邮政快递业健康发展，根据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《河南省邮政条例》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内邮政快递业的发展、规划、建设、服务、安全及监督管理，适用本办法。

**第三条** 邮政管理部门负责对本市行政区域内的邮政普遍服务和邮政快递市场实施监督管理。

交通运输、财政、自然资源和规划、住房城乡建设、公安、市场监管、商务等有关部门按照各自职责，依法做好促进邮政快递业高质量发展的相关工作。

各县（区）人民政府（管委会）要健全县级邮政快递监管工作机制。

**第四条** 市、县（区）人民政府（管委会）应当将邮政快递

业发展纳入国民经济和社会发展规划，所需经费列入本级财政预算，在专项资金和配套基础设施建设等方面给予保障。

各县（区）人民政府（管委会）应将邮政领域财政事权支出事项纳入地方预算。

**第五条** 市、县（区）人民政府（管委会）应当将邮政快递业发展规划纳入国土空间规划，在年度用地计划中统筹安排快递专业类物流园区、快件集散中心等设施用地，科学合理设置区域邮件、快件集中处理场所和网络站点。

**第六条** 新建、改建、扩建的住宅小区建筑工程，应当设置接收邮件的智能信包箱，与建筑工程统一规划、设计并按照国家规定的标准验收，鼓励住宅小区将传统信报箱升级改造为智能信包箱，市、县（区）人民政府（管委会）可以给予补贴。

**第七条** 在国家规定范围内鼓励高等院校、商务中心、住宅小区等场所设置智能快件箱或快递末端服务网点。

经营快递业务的企业及其分支机构应当及时将设置的智能快件箱或开办的快递末端服务网点，自设置或开办之日起20日内向所在地邮政管理部门备案。

邮政、快递企业应当对其提供寄递服务的营业场所、处理场所，包括其开办的快递末端网点、设置的智能快件箱进行全天候

视频监控。其中，营业场所、快递末端网点、智能快件箱的视频监控设备应当全面覆盖，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、快递企业保存监控资料的时间不得少于 30 日。其中，营业场所交寄、接收、验视、安检、提取区域以及智能快件箱放置区域的监控资料保存时间不得少于 90 日。

**第八条** 鼓励邮政、快递企业整合资源，延伸乡镇农村网点，健全农村服务网络。对村级邮件、快件收投场所及拓展农村网点的优秀企业，市、县（区）人民政府（管委会）可以给予适当奖励。

**第九条** 因城镇建设需要征收、拆迁邮政、快递企业营业、处理或储运场所的，征收单位应当与邮政、快递企业协商，按照就近安置、不降低原有服务水平、不少于原有面积的原则，先安置后征收、拆迁，所需费用由征收单位承担。

**第十条** 邮政、快递企业依法使用符合国家标准的车辆，悬挂机动车号牌，纳入机动车管理；统一编码、统一涂装，喷涂企业专用标识和服务监督电话，同时按照有关规定进行备案。邮政、快递专用车辆备案情况定期与公安机关交通管理部门共享。车辆驾驶人员驾驶邮政、快递车辆时必须持有符合国家规定的有效驾

驶证件。

邮政、快递企业不得擅自改变带有邮政专用标志的车辆和经邮政管理部门备案的快递车辆的用途。

**第十一条** 邮政、快递专用车辆属于民生保障车辆，公安机关交通管理部门对已经备案的车辆保障其依法通行和临时停靠的权利。

符合尾气排放要求的邮政、快递专用车辆，经邮政管理部门备案，到公安机关交通管理部门办理通行证件后，在机动车尾号限行期间不予限行，但应当按照规定的时间、路线行驶。

带有邮政专用标志的车辆和经邮政管理部门备案的快递车辆需要临时占用道路揽收和投递邮件、快件的，在保证交通安全、驾驶人不离开车辆和不影响道路通行的情况下，可以在法律法规禁止停车的地点处占用道路临时停车。

**第十二条** 快递从业人员应当遵守道路交通安全法律法规，按照操作规范，安全文明驾驶车辆。公安机关交通管理部门对带有邮政专用标志的车辆和经邮政管理部门备案的快递车辆给予道路通行便利。邮政快递专用车辆在运递邮件、快件途中发生一般交通违章或者轻微交通事故时，公安机关交通管理部门应当在记录后放行，待其完成运递任务后，再作后续处理。发生严重违

章确需扣留车辆或者发生重大交通事故的，公安机关交通管理部门应当协助保护邮件、快件安全并及时通知车辆所属企业转运邮件、快件。

**第十三条** 邮政、快递企业应当落实收寄验视、实名收寄、安全检查等安全培训制度，要按有关规定足额提取和使用职工教育经费，其中 60%以上用于一线职工培训。广泛组织开展岗前培训、在岗培训、脱产培训，开展岗位练兵、技能竞赛、在线学习。加强安全培训，使其具备与本岗位相适应的安全生产知识和处置技能。未经安全生产教育和培训合格的人员，不得上岗作业。

**第十四条** 邮政、快递企业应当建立健全突发事件应急工作机制，制定突发事件应急预案，每年开展应急演练。发生重大服务阻断、安全事故等情形，应当及时开展应急处置工作，并向所在地县（区）人民政府（管委会）和邮政管理部门报告。

邮政、快递企业应当建立传染病疫情防控工作机制，结合当地传染病疫情防控形势和政策要求，制定疫情防控应急预案，主动接受培训、督导、检查，积极采取措施妥善处置，做好疫情防控期间从业人员必需防护用品保障，并向所在地县（区）人民政府（管委会）和邮政管理部门报告。

**第十五条** 邮政、快递企业应当遵守国家关于禁止寄递或者

限制寄递物品的规定，建立并严格执行实名收寄、收寄验视、安全检查等安全制度。

除信件和已签订安全协议用户交寄的邮件、快件外，收寄时应当实行实名收寄，并当场验视内件，符合寄递规定的，加盖收寄验视戳记，拒绝提供身份证件或拒绝验视的，不予收寄。

邮政、快递企业可以自行或委托第三方企业严格依照安全生产规范对邮件、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，不免除委托方对邮件、快件安全承担的责任。

**第十六条** 邮政、快递企业分拣作业时，应当按照邮件、快件的种类、时限分别处理，分区作业，规范操作，并及时录入处理信息，上传网络，不得在露天场地堆放邮件、快件，不得直接着地处理邮件、快件，不得占用道路分拣邮件、快件。

严禁抛扔、踩踏或者以其他可能造成邮件、快件损毁的方式野蛮分拣邮件、快件。

**第十七条** 邮政、快递企业应当通过互联网、电话、网点等渠道，向用户免费提供国内给据邮件、快件查询服务。对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他邮件、快件，企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务，并提供符合约

定的验收服务，验收无异议后，由收件人签字确认。

**第十八条** 邮政、快递企业及其工作人员不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息。

**第十九条** 邮政、快递企业应当在其营业场所的显著位置公示或者公布以下内容：

（一）营业场所名称、服务种类、营业时间、服务范围、服务标准、服务承诺、资费标准；

（二）邮件、快件和汇款的查询及损失赔偿办法；

（三）关于禁止寄递和限制寄递物品的规定；

（四）用户对其服务质量的投诉办法；

（五）其他依法需要公示、公布的内容。

**第二十条** 邮政、快递企业应当向社会公布联系方式，及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议，并在接到用户异议之日起七日内予以处理并告知用户。

用户对处理结果不满意，或者未在规定时间内收到企业答复的，可以向邮政管理部门申诉，邮政管理部门七日内答复申诉人，七日内不能做出答复的，适当延期答复。

**第二十一条** 消费者交寄的快件因快递经营企业责任遗失或者损毁的，快递经营企业应当依照《中华人民共和国消费者权

益保护法》相关规定赔偿。

**第二十二条** 快递企业按照服务时限和投递范围实行至少两次免费投递。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，快递企业可以收取额外费用，但应当事先告知收件人收费标准。

**第二十三条** 邮政、快递企业应当按照有关法律法规的规定与从业人员签订劳动合同，保障从业人员休息休假、工资薪酬、社会保障等合法权益。

鼓励邮政、快递企业在营业场所设立爱心驿站，实现互帮互助，提供临时休息场所和饮水、充电等服务。

**第二十四条** 邮政、快递企业应当积极落实绿色发展理念，使用新型包装技术和环保材料，根据邮件、快件内件物品性质、尺寸、重量，合理包装操作，防止过度包装，减少包装废弃物。

邮政、快递企业应当遵守国家有关禁止、限制使用不可降解塑料袋等一次性塑料制品的规定。鼓励邮政、快递企业积极回收塑料袋等一次性塑料制品，使用可循环、易回收、可降解的替代产品。

邮政、快递企业使用的包装物中铅、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。

鼓励邮政、快递企业使用新能源车辆进行邮件、快件运输和收投服务，建立绿色节能低碳运营管理流程和机制。

**第二十五条** 邮政、快递企业违反本办法第十三条、第十四条第一款规定，依据《中华人民共和国安全生产法》第九十七条规定处理。

**第二十六条** 邮政、快递企业违反本办法第十五条规定，按照《中华人民共和国邮政法》第七十五条、《中华人民共和国反恐怖主义法》第八十五条等相关规定处理。

**第二十七条** 经营快递业务的企业违反本办法第十六条第二款规定，由邮政管理部门处一万元罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款。

**第二十八条** 邮政、快递企业违反本办法第二十条第一款规定，未按规定时限处理投诉，由邮政管理部门责令限期改正，可以处一千元以下罚款；逾期未改正的，处一千元以上三千元以下罚款。

**第二十九条** 邮政企业违法提供用户使用邮政服务的信息，尚不构成犯罪的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上五万元以下罚款；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。

快递企业违法提供快递服务过程中知悉的用户信息，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处一万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，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

邮政、快递企业从业人员有前款规定的违法行为，尚不构成犯罪的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上一万元以下罚款。

**第三十条** 邮政、快递企业违反本办法第二十四条第三款规定，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的，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罚款。

**第三十一条** 邮政管理部门可依照《中华人民共和国行政处罚法》的规定，委托县（区）依法成立并符合法定条件的管理公共事务的组织实施行政处罚相关工作。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。

**第三十二条** 邮政管理部门工作人员在监督管理工作中，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十三条 本办法自 2023 年 2 月 1 日起施行。