

广东省邮政普遍服务保障监督办法

(2010年9月25日广东省人民政府令第148号公布 自2010年11月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了建立和完善邮政普遍服务保障机制,加强对邮政普遍服务的监督管理,保护用户的基本通信权利,维护国家通信与信息安全,根据《中华人民共和国邮政法》和有关法律、法规规定,结合本省实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内的邮政普遍服务及监督管理。

第三条 邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务。

本办法所称邮政企业是指按照国家规定,在本省行政区域内提供邮政普遍服务的广东省邮政公司及其分支机构。

本办法所称邮政普遍服务，是指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。

第四条 省邮政管理部门负责本省行政区域内邮政普遍服务的监督管理工作。

各级人民政府应当对承担邮政普遍服务义务的邮政企业给予必要的扶持和政策优惠，保障邮政设施适应邮政普遍服务的需要。

县级以上人民政府有关部门应当按照各自的职责，落实相关的扶持政策，支持邮政企业提供邮政普遍服务。

第五条 县级以上人民政府及其有关部门应当将农村通邮服务纳入农村公共服务体系建设，提高农村邮政设施建设投入，加快发展农村邮政服务，逐步提高城乡邮政公共服务均等化水平。

第六条 邮政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、方便的邮政普遍服务。

第七条 任何单位和个人都有保护邮政设施、维护邮政通信安全和畅通的义务，并有权制止、举报破坏邮政设施和危害邮政通信安全的行为。

第二章 服务要求

第八条 邮政企业提供邮政普遍服务,应当符合国务院邮政管理部门发布的《邮政普遍服务标准》,保持并逐步提高邮政普遍服务水平。

第九条 邮政企业应当对信件、单件重量不超过 5 千克的印刷品、单件重量不超过 10 千克的包裹的寄递以及邮政汇兑提供邮政普遍服务。

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递等特殊服务业务。

第十条 邮政企业应当通过设立邮政营业场所、设置邮政信筒(箱)、上门服务、流动服务、按址投递以及委托代办等方式提供邮政普遍服务。

邮政企业应当加强对代办邮政普遍服务业务的单位或者个人的服务的质量的管理,并对委托范围内的邮政普遍服务质量负责。

第十一条 邮政企业应当按照国务院邮政管理部门发布的《邮政普遍服务标准》,根据不同服务地区的主要人口聚集区平均服务半径或者服务人口的不同要求,设置提供邮政普遍服务的营业场所。

乡、镇人民政府所在地应当至少设置 1 个提供邮政普遍服务的邮政营业场所。

较大的车站、机场、港口、旅游区、高等院校和宾馆等人员流动较大的地方，应当设置提供邮政普遍服务的营业场所。

第十二条 邮政企业应当按照邮政设施的布局和建设规划及社会发展需求，在公共场所、社区和其他方便群众的地方设置邮筒（箱）、邮政报刊亭以及自助邮政服务设施。

邮政企业应当在邮筒（箱）上标明开取信件的次数和时间，并按规定的时限开取邮筒（箱）。

第十三条 邮政企业应当在其设立的营业场所公示或者以其他方式公布其服务种类、营业时间、资费标准、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法以及用户对其服务质量的投诉办法。

遇国家法定节假日，县级以上邮政企业可以根据实际用邮需求，对本辖区内提供邮政普遍服务的营业场所适当调整营业时间。调整后的营业时间应当提前 3 日对外公布，并按公布的营业时间对外服务。

第十四条 邮政企业应当以不低于国务院邮政管理部门发布的《邮政普遍服务标准》和现有邮政普遍服务水平的频次和时限投递邮件。

邮政企业应当逐步提高邮件投递频次和邮件全程时限质量,以适应本省经济社会发展。

第十五条 邮政汇兑属全国联网网点的,邮政企业应当在收汇3日内将取款通知单投递用户;非全国联网网点的,邮政企业应当在收汇10日内将取款通知单投递用户。

邮政企业应当在收款人收到汇款通知之日起60日内为用户兑领汇款。

第十六条 具备按址投递条件的新用户,应当由新用户到所在地的邮政企业办理邮件投递登记手续。邮政企业应当予以登记,并自登记之日起7日内安排投递。

不具备按址投递条件的用户,可以与邮政企业协商,由邮政企业将邮件投递到双方商定的接收邮件的场所。

用户变更名称、投递地址的,应当在变更前20日内书面告知邮政企业;未及时告知造成邮件无法投递的,由用户承担责任。

第三章 服务保障

第十七条 省邮政管理部门负责组织编制全省邮政普遍服务发展规划。邮政设施的布局和建设应当满足保障邮政普遍服务的需要。

县级以上人民政府应当按照统筹安排、合理布局、方便用邮的原则和邮政营业场所建设规划的要求，将邮政设施的布局和建设纳入城乡规划。

乡、镇人民政府应当将村邮站等接收邮件的场所纳入村庄规划，与村庄基础设施建设和环境建设一并考虑，统筹规划和建设。

第十八条 邮政设施建设是城乡基础设施建设的组成部分。

非营利性邮政设施建设用地，县级以上人民政府应当按照城市基础设施用地和公益事业用地依法划拨。

建设城市新区、独立工矿区、开发区、工业园区、商业区、校区、旅游区、城镇社区等，建设单位应当按照城市规划部门批准的规划设计方案，配套建设提供邮政普遍服务的邮政营业场所，并应当以不高于建筑成本的价格出售给邮政企业。

第十九条 新建城镇居民住宅楼应当在地面层便于投递的位置设置与用户数相应的信报箱。信报箱建设应当纳入建筑工程统一规划、同步设计、同步施工、同步验收，与建筑工程同时投入使用，

其制作和安装费用纳入建设总体预算。信报箱应当选用符合国家标准要求的产品。

建设单位应当将新建居民住宅楼信报箱的设置纳入住宅工程质量分户验收，验收文件纳入住宅工程竣工验收备案文件。分户验收中认定未设置或者未按标准设置信报箱的，不能进行住宅工程整体竣工验收。

省邮政管理部门应当对住宅工程竣工验收备案文件进行定期抽查，监督检查新建居民住宅楼信报箱的设置情况。建设单位未按照国家规定的标准设置信报箱的，由省邮政管理部门责令限期改正；逾期未改正的，由省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。

第二十条 已建成的城镇居民住宅楼未设置信报箱的，由产权人或者产权人委托的物业服务企业负责补建；已破损的信报箱，产权人或者产权人委托的物业服务企业应当及时维修或者更换。信报箱的补建和更新可以纳入住宅专项维修资金的使用范围。

各级人民政府实施旧小区改造的，应当将居民住宅楼的信报箱补建和更新纳入改造规划，安排资金补建或者更新信报箱。

第二十一条 机关、企事业单位、住宅小区管理单位、商用写字楼的产权人或者物业服务企业，应当在其主出入口设置收发室或

者其他接收邮件的场所。邮政企业可以与其签订协议，将邮件投递到收发室或者其他接收邮件的场所，由其转投用户。

第二十二条 机关、企业事业单位、住宅小区物业服务企业等应当为邮政企业投递邮件提供便利。邮政从业人员为用户提供到户服务时应当佩戴邮政专用标志，相关单位及其工作人员应当准许邮政从业人员进入并予以配合。

第二十三条 较大的车站、机场、港口、旅游区、高等院校和宾馆等人员流动较大的地方设置提供邮政普遍服务的营业场所，交通、民航、旅游、教育等主管部门或者经营单位应当在场地、设备和人员等方面为邮政企业提供便利和必要的支持。

邮政企业设置邮筒（箱）、自助邮政服务设施等，有关部门应当简化报建流程，缩短报建时间，并免收城市道路占用费。

第二十四条 因建设需要拆迁提供邮政普遍服务的营业场所或者其他邮政设施的，拆迁单位应当征求邮政企业的意见，并按照方便用邮、不少于原有面积的原则就近安置，所需费用由拆迁单位承担。

第二十五条 带有邮政专用标志且用于提供邮政普遍服务的运邮车辆，经省邮政管理部门认可和运输管理部门批准，免于办理道路运输营运证。

带有邮政专用标志且用于提供邮政普遍服务的车辆运递邮件，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；运递邮件时发生轻微事故，应当适用简易程序处理后放行车辆，因收集证据需要，确需暂扣车辆的，公安机关交通管理部门应当及时告知驾驶人员或者有关企业，并为转运邮件提供便利。

带有邮政专用标志且用于提供邮政普遍服务的运邮车船及其工作人员进出港口、通过渡口时，应当优先放行。

第二十六条 邮政企业依法办理邮政营业场所工商登记、变更、注销、年检等手续，工商行政管理部门应当自本办法施行之日起5年内免收登记类和证照类等行政性收费。

第二十七条 地名主管部门应当组织有关部门按照国家标准设置地名标志，确定城镇道路、圩镇、自然村和桥梁的标准地名。邮政企业应当在主要街道口和村委会所在地设置邮政编码牌。

标准地名和门牌号码发生变更的，地名和门牌的审批部门应当及时通知邮政企业，以保证用邮畅通。

第二十八条 各级人民政府应当根据本行政区域的通邮、用邮情况,支持农村地区在方便村民的地方设置村邮站或者其他接收邮件的场所。

村邮站应当确定人员负责,保障通邮、用邮安全。

邮政企业应当与村邮站签订邮件接收、转投协议,满足农村顺畅通邮和村民方便用邮的需求。

村邮站设施建设费用和人员补贴不得向农户摊派或者变相转嫁。

第四章 监督管理

第二十九条 停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务,或者撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所,邮政企业应当征求当地乡镇人民政府或者街道办事处及用户的意见,报省邮政管理部门批准并公告。

邮政企业增设提供邮政普遍服务营业场所的,应当按照有关规定向省邮政管理部门备案。

省邮政管理部门应当定期向社会公布提供邮政普遍服务的邮政营业场所设置及变更等相关信息。

第三十条 省邮政管理部门应当会同省发展改革部门、省物价主管部门定期对邮政企业提供邮政普遍服务的资费执行情况进行检查。

邮政企业根据用户需要,可以对邮政普遍服务基本业务提供延伸服务并收取服务费。邮政延伸服务资费实行政府定价,具体办法由省物价主管部门商省邮政管理部门另行制定。

第三十一条 省邮政管理部门通过定期和不定期的测评检查、组织用户满意度评价活动、特聘社会监督员等方式开展邮政普遍服务监督工作。

第三十二条 邮政企业应当根据省邮政管理部门的要求,定期提供准确、完备的邮政普遍服务成本数据、其他业务成本数据及有关资料。

邮政企业不得提供虚假的成本数据和其他有关资料。

第三十三条 邮政企业应当建立和完善邮政普遍服务质量自查机制。广东省邮政公司应当于每年6月和12月,将本省邮政普遍服务质量自查结果报送省邮政管理部门。

省邮政管理部门应当及时审查广东省邮政公司的自查结果,发现问题的,应当责令其在规定期限内改正。

第三十四条 省邮政管理部门应当编制全省邮政普遍服务年度监管报告，经国务院邮政管理部门批准后向社会公开发布。

第三十五条 邮政企业应当向社会公布用户投诉电话、设置用户监督信箱、配备受理用户投诉的人员，接受社会 and 用户对邮政企业普遍服务质量的监督和投诉；对用户的投诉，应当在接到投诉之日起 30 日内将处理结果答复用户；对用户提出的改善邮政普遍服务的意见和建议应当认真研究，主动沟通，并加以改进。

用户对邮政企业的投诉处理结果不满意的，可以向省邮政管理部门申诉。省邮政管理部门应当及时依法处理，并自接到申诉之日起 30 日内作出答复。

第五章 法律责任

第三十六条 违反本办法第十一条规定，邮政企业未按规定设置提供邮政普遍服务的营业场所的，由省邮政管理部门责令改正，可以处 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 1 万元以上 5 万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他责任人员给予处分。

第三十七条 违反本办法第十四条规定，邮政企业未按本办法规定的频次和时限投递邮件的，由省邮政管理部门责令邮政企业改

正，可以处 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 1 万元以上 3 万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他责任人员给予处分。

第三十八条 违反本办法第二十四条规定，违法拆迁邮政设施的，拆迁主管部门应当责令拆迁单位在保证邮政普遍服务正常进行的前提下，限期予以补建或者妥善安置。违法拆迁邮政设施造成邮政企业损失的，应当依法予以赔偿。

第三十九条 违反本办法第三十二条规定，邮政企业未按规定向省邮政管理部门提供准确、完备的邮政普遍服务业务成本数据和其他有关资料，或者提供虚假的成本数据和其他有关资料的，由省邮政管理部门责令改正，并处以 1 万元以上 3 万元以下的罚款。

第四十条 省邮政管理部门和其他行政管理部门及其工作人员违反本办法有关规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第四十一条 违反本办法其他规定，《中华人民共和国邮政法》等法律、法规已有规定处罚的，从其规定。

第六章 附 则

第四十二条 本办法自 2010 年 11 月 1 日起施行。