

福建省邮政普遍服务保障办法

第一章 总 则

第一条 为了保障邮政普遍服务,加强对邮政普遍服务的监督管理,保护用户合法权益,根据有关法律、法规,结合本省实际,制定本办法。

第二条 本省行政区域内邮政普遍服务及其保障与监督管理,适用本办法。

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,以合理的资费标准,为用户持续提供的邮政服务。

第三条 邮政普遍服务属于国家基本公共服务。

各级人民政府应当依法对邮政普遍服务的发展给予必要的扶持和政策优惠,保障邮政普遍服务适应经济社会发展和人民生活的需要。

第四条 邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务。国务院规定范围内的信件投递业务,由邮政企业专营。

邮政企业应当加强服务质量管理,完善安全保障措施,严格执行服务标准,创新服务手段,逐步提高服务水平。

第五条 省邮政管理部门负责对本省行政区域内的邮政普遍服务实施监督管理。省级以下邮政管理部门负责对本辖区内的邮政普遍服务实施监督管理。

发展改革、财政、商务、经济信息、住房城乡建设、国土资源、工商、税务、公安、国家安全、交通运输、铁路、民航、农业等有关部门按照各自职责,支持邮政企业提供邮政普遍服务。

第六条 任何单位和个人不得损毁邮政设施或者影响邮政设施的正常使用,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 服务保障

第七条 各级人民政府应当将邮政普遍服务发展纳入国民经济和社会发展规划,将提供邮政普遍服务的邮政设施作为重要的公共基础设施纳入城乡规划 and 土地利用总体规划,保障邮政普遍服务发展和邮政设施建设需求。

提供邮政普遍服务的邮政设施用地符合国家划拨用地目录的,应当依法划拨,免征城市基础设施建设配套等相关费用。

建设单位对按照规划要求配套建设的提供邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所用房,以出售方式交付给邮政企业使用时,销售价格不得高于建筑安装成本。有条件的地方可以通过委托代建等方式,将规划配套建设的提供邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所用房无偿交付给邮政企业使用,邮政企业不得收取费用。

第八条 因公共利益需要征收邮政营业场所或者邮件处理场所的,征收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。

邮政营业场所或者邮件处理场所重新设置前,邮政企业应当采取措施,保证邮政普遍服务的正常进行,征收部

门应当给予配合。

因道路改造等特殊情况确需迁移邮筒(箱)、报刊亭等提供邮政普遍服务的邮政设施的,应当与邮政企业充分协商后作出妥善安排,确保所在地区邮政普遍服务水平不降低。

第九条 新建、改建、扩建住宅小区、住宅建筑工程的建设单位,应当按照标准设置信箱或者智能信包箱。建筑工程竣工验收时,应当进行信报箱或者智能信包箱工程专项验收。专项验收由建设单位负责组织,施工、设计、监理以及邮政管理部门或者邮政管理部门委托的其他单位等均应参加验收。

已建成使用的居民楼未设置信报箱的,由产权人或者其委托的物业服务企业以及其他管理者负责按照标准设置,设有住宅专项维修资金的,可按程序运用维修资金补建信报箱。

鼓励邮政企业或者第三方企业建设智能信包箱,满足人民群众用邮需求。

县级以上人民政府可以对信报箱或者智能信包箱的建设和维护给予政策和资金支持。

第十条 机关、团体、企业事业单位以及商用写字楼等应当在地面层或者主出入口设置接收邮件的收发室或者其他接收邮件的场所;两个以上单位使用同一用邮地址的,可以设置联合收发室。

住宅小区尚未设置信报箱或者智能信包箱的,或者因信报箱维修、破损等原因无法投递邮件的,邮政企业应当与物业服务企业或者其他管理者协商代收、代转邮件事项,物业服务企业或者其他管理者应当提供必要的协助。

第十一条 县级以上人民政府应当对村邮站的建设和运营给予支持,将村邮站作为农村基础设施建设的重要内容,纳入农村建设规划,与农村基础设施同步规划、同步建设、同步验收。

未实现直接投递到户的农村地区应当由村民委员会设置村邮站,与邮政企业签订业务委托协议负责接收、保管和转交邮件,并可根据实际情况提供其他邮政便民服务。

村邮站可以设置在行政村综合服务中心、村民委员会办公地点或者行政村人流较为密集的地方,按照国务院邮政管理部门制定的《村邮站服务规范》提供服务。村邮员由村民委员会与邮政企业商定人选并对其服务情况进行定期考核,村邮员岗位可按规定申报公益性岗位。

第十二条 提供邮政普遍服务的车辆应当带有邮政专用标志,实行专车专用。提供邮政普遍服务的车辆递送邮件,除早晚高峰时段外,在确保交通安全和不妨碍其他车辆、行人通行的前提下,可以临时停车不超过15分钟。

支持邮政企业依法使用符合国家标准的电动三轮车收投邮件,并实行总量控制。

经邮政管理部门和交通运输管理部门核定的邮政普遍服务运输车辆,通过收费公路、桥梁、隧道时,按照本省有关规定减免通行费。

第十三条 县级以上人民政府支持邮政企业利用邮政普遍服务的网站

福建省人民政府令

第 181 号

《福建省邮政普遍服务保障办法》已经2016年11月1日省人民政府第73次常务会议通过,现予公布,自2017年3月1日起施行。

省 长 于伟国
2016年11月11日

网络优势,建设农村电子商务邮政服务体系,服务农村电子商务配送和农产品进城。

鼓励邮政企业与电子商务、交通运输、金融、供销、快递、通信等各类企业加强合作,共享服务网络,建设邮政综合服务平台。

第十四条 任何单位或者个人不得有下列行为:

(一)擅自迁移、损毁邮筒(箱)、信报箱或者智能信包箱等邮政普遍服务设施的;

(二)擅自开启、封闭邮筒(箱),向邮筒(箱)内投放易燃、易爆、腐蚀性物品或者其他杂物,妨碍邮政普遍服务设施正常使用的;

(三)在邮政普遍服务设施门前通道或者周围摆摊设点、堆放物品、停放车辆,妨碍邮政普遍服务业务正常进行的;

(四)其他破坏邮政普遍服务设施或者妨碍邮政普遍服务正常运行的行为。

第三章 服务规范

第十五条 邮政企业应当按照邮政普遍服务标准提供服务,保持并逐步提高服务水平。

第十六条 邮政企业应当按照邮政设施布局及社会用邮需要,在公共场所、社区和其他方便群众的地方设置邮政营业场所、邮筒(箱)、邮政报刊亭等邮政设施,有关单位和个人应当给予支持。

第十七条 提供邮政普遍服务的邮政营业场所的营业时间和邮件投递频次应当符合以下要求:

(一)营业时间:城区每周营业7天,每天营业时间不少于8小时;乡镇人民政府所在地每周6天,每天营业时间不少于6小时;乡镇其他地区每周营业时间不少于3天,每天营业时间不少于4小时;

(二)投递频次:城区、乡镇人民政府所在地每天投递不少于1次;乡镇其他地区每周投递不少于3次。

交通不便的边远地区的营业时间和投递频次,应按照国家邮政管理部门制定的标准执行。

遇国家法定节假日,提供邮政普遍服务的邮政营业场所可以根据实际用邮需求,适当调整营业时间。调整后的营业时间应当提前3天对外公布,并由营业场所所在地的县级以上邮政企业向当地邮政管理部门备案。

第十八条 寄件人交寄信件以外的邮件,应当如实、完整填写寄递详情单,按规定出示有效身份证件,遵守关

于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。

邮政企业应当依法实行实名收寄和收寄验视制度,对寄件人交寄的信件以外的邮件,依照规定对寄件人身份进行查验,对寄递物品进行开封验视。对禁止寄递、存在重大安全隐患或者用户拒绝验视、拒绝出示身份证明的,不得寄递,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况的,应当及时向有关部门报告。

第十九条 邮政企业依法采取按址投递、用户领取或者与用户协商的其他方式投递邮件。

对于按址投递的机关、团体、企业事业单位、商业写字楼等的邮件,应当投递到其收发室或者其他接收邮件的场所;住宅小区的邮件应当投递到信报箱或者智能信包箱,无法投递到信报箱或者智能信包箱的,应当投递到小区收发室或者其他接收邮件的场所。给据邮件应当由收件人或者其委托的人签收。

乡镇人民政府所在地邮件,应当按照前款规定的标准投递。乡镇其他地区的邮件可以投递到村邮站或者其他接收邮件的场所。有条件的农村地区应当逐步实现邮件直投到户。

第二十条 邮政企业对用户交寄的邮件,应当及时、准确、安全投递。本省同一城市市区内互寄的信件,应当在2天内送达;不同城市市区互寄的信件,应当在3天内送达;同一城市市、县际和农村地区互寄的信件,应当在4天内送达;不同城市市、县际和农村地区互寄的信件,应当在6天内送达。印刷品和包裹可在上述信件时限标准的基础上顺延1天。遇到极端天气条件或者严重自然灾害等特殊情况的,邮件时限可在以上不同层级基础上顺延。

邮政管理部门可以委托第三方开展邮件时限监测,对邮政企业邮件传递时限进行监督。

第二十一条 邮政企业对无法投递的邮件,应当退回寄件人。

无法投递又无法退回的信件,自确认超过6个月无人认领的,由省邮政企业在省邮政管理部门的监督下销毁。

无法投递又无法退回的其他邮件,应当由省邮政企业按照国务院邮政管理部门的规定处理,该项登记处理情况,并应当按季度报省邮政管理部门备案。

无法投递又无法退回的邮件在保管期限内,邮政企业应当妥善保管,不得泄露用户的通信秘密,不得抽查、隐匿,不得私自拆开处理和销毁。

第二十二条 邮政企业应当在营业网点等场所设置用户意见箱或者意见簿,公布监督电话,接受用户对邮政

普遍服务质量的监督。

邮政企业核实、处理投诉、举报事项时,应当对投诉人、举报人的相关信息予以保密,不得对投诉人、举报人进行打击报复。

第四章 监督管理

第二十三条 邮政企业设置邮政营业场所或者邮政营业场所的名称、营业时间、经营方式和产权性质等重要信息发生变更的,应当按照规定向邮政管理部门进行备案。

邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所、停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的,应当经过邮政管理部门批准。

第二十四条 邮政企业应当加强邮件安全管理,落实企业安全生产主体责任,制定突发事件应急预案和专项预案,根据情势变化适时修订更新,并向邮政管理部门备案。

有下列情形之一的,邮政企业应当及时报告所在地省级以下邮政管理部门,并妥善处理,减少损害:

(一)邮件被盗窃、非法扣留、冒领、私自开拆、隐匿、毁弃、丢失、损毁在100件以上的,应当在事件发生48小时内报告;

(二)邮件积压1000件以上的,应当在事件发生24小时内报告;

(三)其他法律、法规规定的应当报告的情形。

第二十五条 邮政企业应当采用技术手段,对收寄、分拣、运输、投递等环节实行安全监控,防止邮件在寄递过程中丢失、短少、损毁。

邮政企业应当配备符合标准的安全检查设备,安排具备专门技术和技能的人员对邮件进行全面安全检查。

第二十六条 邮政管理部门应当建立邮政普遍服务质量社会监督网络和评价体系,聘请社会监督员,对邮政普遍服务质量进行监督。

第二十七条 邮政企业应当加强对邮政普遍服务工作数据、资料的统计和采集,根据邮政管理等部门的要求按时提供邮政普遍服务的相关数据和其他有关资料,并提供接口等技术支持和便利条件。

邮政管理部门应当定期编制邮政普遍服务监督管理报告并向社会公告。

第五章 法律责任

第二十八条 征收部门违反本办法第八条规定,未对邮政设施作出妥善安排的,由上一级人民政府责令其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;造成损失的,依法予以赔偿。

第二十九条 建设单位违反本办法第九条规定,未按照国家规定的标准设置信报箱或者智能信包箱的,由邮政管理部门责令限期改正;逾期未改正的,由邮政管理部门指定其他单位设置信报箱,所需费用由建设单位承担,处1万元以上3万元以下罚款。

建设单位未进行信报箱工程专项验收的,由邮政管理部门责令限期改正;逾期未改正的,由邮政管理部门处

5000元以上3万元以下罚款。

第三十条 单位或者个人违反本办法第十四条规定,破坏邮政普遍服务设施或者妨碍邮政普遍服务正常运行的,由邮政管理部门责令改正;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;造成损失的,依法承担赔偿责任。

第三十一条 邮政企业违反本办法第十五条规定,未按照邮政普遍服务标准提供服务的,由邮政管理部门责令改正,处3000元以上1万元以下罚款;情节严重的,处1万元以上3万元以下罚款。

第三十二条 寄件人违反本办法第十八条第一款规定,不遵守关于禁止寄递或者限制寄递物品规定的,构成违反治安管理行为的,由公安机关依法给予处罚;构成危害国家安全行为的,由国家安全机关依法给予处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

邮政企业违反本办法第十八条第二款规定,未实行实名收寄和收寄验视制度的,由邮政管理部门依据有关法律、法规进行处罚。

第三十三条 邮政企业违反本办法第二十三条第一款规定,未依法如实进行备案的,由邮政管理部门责令改正,处3000元以上5000元以下罚款;情节严重的,处5000元以上1万元以下罚款。

第三十四条 邮政企业违反本办法第二十四条第一款规定,未将突发事件应急预案和专项预案向邮政管理部门备案的,由邮政管理部门责令改正,处1000元以上5000元以下罚款;逾期未改正的,处5000元以上1万元以下罚款。

邮政企业发生本办法第二十四条第二款的违法行为,未按规定时限向邮政管理部门报告的,由邮政管理部门责令改正,处3000元以上5000元以下罚款;情节严重的,处5000元以上1万元以下罚款。

第三十五条 邮政企业违反本法第二十五条第二款规定,未按照规定配备安全检查设备或者未安排具备专门技术和技能的人员对邮件进行全面安全检查的,由邮政管理部门责令限期改正,处3000元以上1万元以下罚款;逾期未改正的,处1万元以上3万元以下罚款。

第三十六条 邮政管理部门工作人员在监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六章 附则

第三十七条 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及其监督管理,参照本办法执行。

第三十八条 本办法所称智能信包箱,是指利用计算机、互联网技术管理与控制,通过智能识别方式获得开箱许可并可自动开启,供用户接收信件、报刊以及包裹等的智能化邮政通信设施。

第三十九条 本办法自2017年3月1日起施行。

省法制办、省邮政管理局负责人就《福建省邮政普遍服务保障办法》答记者问

2016年11月11日,于伟国省长签署了福建省人民政府第181号令,公布了《福建省邮政普遍服务保障办法》(以下简称《办法》),自2017年3月1日起施行。日前,省法制办、省邮政管理局负责人就《办法》的有关问题回答了记者提问。

问:《办法》的立法目的是什么?

答:邮政业是立法服务业的重要组成部分,邮政网络是国家重要的通信基础设施,在促进国民经济和社会发展、保障公民基本通信权利等方面,发挥着十分重要的作用。近年来,在省委、省政府和国家邮政局的正确领导下,我省邮政业发展环境日益优化,行业规模稳步提升,行业秩序不断规范,行业保持了健康快速的发展势头。2015年全省邮政业务总量完成218亿元,同比增长34%;业务收入完成141亿元,同比增长18%。快递业务量完成8.9亿件,同比增长36%;业务收入完成101亿元,同比增长25%。但是,随着信息技术与互联网技术的应用,用户对作为邮政业重要组成部分的邮政普遍服务业务的内容和质量提出了新的要求,省内传统的信函、汇兑和报刊等普遍服务已不适应新形势需求,邮政普遍服务创新发展、普惠发展的能力亟需进一步提升,邮政服务水平和服务能力亟需提高。因此,通过制定《办法》,进一步保障和规范邮政普遍服务,提升人民群众用邮服务水平,十分必要。

二、《办法》确立了哪些保障邮政普遍服务的制度?

答:《办法》确立了保障邮政普遍服务发展的十项制度:一是在总则中明确地方政府对邮政普遍服务的支持义务。要求各级人民政府应当对邮政普遍服务的发展给予必要的扶持和政策优惠。

二是将邮政普遍服务发展纳入规划。要求各级人民政府应当将邮政普遍服务发展纳入国民经济和社会发展规划。

三是依法给予邮政普遍服务用地优惠。明确符合国家划拨用地目录的邮政设施用地,应当依法划拨,免征城市基础设施建设配套等相关费用。

四是保障邮政普遍服务用房需求。要求建设单位以不高于建筑安装成本的价格向邮政企业交付配套建设的邮政营业场所、邮件处理场所用房。

五是规定邮政普遍服务场所征收的服务保障要求。要求征收部门在征收前,应当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。

六是鼓励和支持建设智能信包箱。提出鼓励邮政企业或者第三方企业建设智能信包箱,满足人民群众用邮需求。

七是对村邮站建设给予支持。要求县级以上人民政府应当对村邮站的建设和运营给予支持,将村邮站建设纳入农村建设规划。

八是对邮政普遍服务车辆通行停放等给予便利。规定提供邮政普遍服务的车辆递送邮件,在确保交通安全的前提下,可以临时停车,通过收费公路、桥梁、隧道时,可减免通行费。

九是支持邮政企业服务农村电子商务发展。明确县级以上人民政府支持邮政企业建设农村电子商务邮政服务体系,服务农村电子商务配送和农产品进城。

十是鼓励邮政企业共享网络,协同发展。提出鼓

励邮政企业与电子商务、交通运输、金融、供销、快递、通信等各类企业加强合作,共享服务网络,建设邮政综合服务平台等。

三、《办法》为何要提出建设智能信包箱?

答:目前,我省城镇居民楼信报箱设置主要存在以下两个方面问题:一是部分城镇居民楼未按规定设置信报箱。以福州市区为例,共有13.6万户住宅未设置信报箱,占总户数的18.4%,造成邮件无法及时、准确投递。二是传统信报箱功能单一,不能满足需求。随着网络信息时代的到来,传统邮件、报刊的需求锐减,包裹、快件投递需求日益增加,而传统信报箱由于体积小,使用功能单一,无法满足居民日常接收包裹、存放小型物品等需求,信报箱得不到有效利用。

为解决上述问题,我省率先在福州市部分小区开展智能信包箱建设应用试点。智能信包箱,是指利用计算机、互联网技术管理与控制,通过智能识别方式获得开箱许可并可自动开启,供用户接收信件、报刊以及包裹等的智能化邮政通信设施。智能信包箱具有短信密码开锁、手机密码、微信远程开柜技术和物理刷卡等多种用户管理功能,采取信报投递与包裹收发结合的模式,满足了人们日益增加的各种需求。因此,结合我省实际,《办法》第九条对智能信包箱的建设和维护进行了具体规定:一是要求新建、改建、扩建住宅小区、住宅建筑工程的建设单位,应当按照标准设置信报箱或者智能信包箱并进行专项验收。二是鼓励相关方面建设智能信包箱,满足

人民群众用邮需求。

四、《办法》支持邮政企业服务农村电子商务的目的?

答:邮政普遍服务具有覆盖范围广、网络渠道全的特点,尤其在广大农村地区具有特殊的发展优势,利用邮政普遍服务网络开展农村电子商务配送以及服务农产品进城,是邮政普遍服务创新发展、共享发展的有益尝试,有利于发挥邮政普遍服务网点网络资源优势,方便农村人民生活,促进农村地区经济社会发展。因此,《办法》第十三条规定:县级以上人民政府支持邮政企业利用邮政普遍服务的网站网络优势,建设农村电子商务邮政服务体系,服务农村电子商务配送和农产品进城。

五、《办法》规定的实名收寄和收寄验视制度有什么要求?

答:邮政服务因其方便快捷的特点,容易被不法分子利用从事违法犯罪活动。寄递安全事关用户信息、财产安全和国家公共安全,丝毫不能忽视。《反恐怖主义法》及《福建省禁毒条例》均对实名收寄验视制度作出了规定。因此,实行邮件收寄实名制有上位法的明确要求,《办法》第十八条对用户交寄和企业收寄均作出要求:寄件人交寄信件以外的邮件,应当如实、完整填写寄递详情单,按规定出示有效身份证件,遵守关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。邮政企业应当依法实行实名收寄和收寄验视制度,对寄件人交寄的信件以外的邮件,依照规定对寄件人身份进行查验,对寄递物品进行开封验视。对禁止

寄递、存在重大安全隐患或者用户拒绝验视、拒绝出示身份证明的,不得寄递,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况的,应当及时向有关部门报告。

六、《办法》对邮政企业的营业时间和投递有什么要求?

答:《办法》第十七条提出:提供邮政普遍服务的邮政营业场所的营业时间和邮件投递频次应当符合以下要求:(一)营业时间:城区每周营业7天,每天营业时间不少于8小时;乡镇人民政府所在地每周6天,每天营业时间不少于6小时;乡镇其他地区每周营业时间不少于3天,每天营业时间不少于4小时;

(二)投递频次:城区、乡镇人民政府所在地每天投递不少于1次;乡镇其他地区每周投递不少于3次。

交通不便的边远地区的营业时间和投递频次,应按照国家邮政管理部门制定的标准执行。

遇国家法定节假日,提供邮政普遍服务的邮政营业场所可以根据实际用邮需求,适当调整营业时间。调整后的营业时间应当提前3天对外公布,并由营业场所所在地的县级以上邮政企业向当地邮政管理部门备案。

七、《办法》对邮件的传递时限有什么要求?

答:《办法》第二十条规定:邮政企业对用户交寄的邮件,应当及时、准确、安全投递。本省同一城市市区内互寄的信件,应当在2天内送达;不同城市市区互寄的信件,应当在3天内送达;同

一城市市、县际和农村地区互寄的信件,应当在4天内送达;不同城市市、县际和农村地区互寄的信件,应当在6天内送达。印刷品和包裹可在上述信件时限标准的基础上顺延1天。遇到极端天气条件或者严重自然灾害等特殊情况的,邮件时限可在以上不同层级基础上顺延。邮政管理部门可以委托第三方开展邮件时限监测,对邮政企业邮件传递时限进行监督。

八、《办法》对邮件的安全保障有什么要求?

答:《办法》第二十四条规定:邮政企业应当加强邮件安全管理,落实企业安全生产主体责任,制定突发事件应急预案和专项预案,根据情势变化适时修订更新,并向邮政管理部门备案。有下列情形之一的,邮政企业应当及时报告所在地省级以下邮政管理部门,并妥善处理,减少损害:

(一)邮件被盗窃、非法扣留、冒领、私自开拆、隐匿、毁弃、丢失、损毁在100件以上的,应当在事件发生48小时内报告;

(二)邮件积压1000件以上的,应当在事件发生24小时内报告;

(三)其他法律、法规规定的应当报告的情形。

第二十五条规定:邮政企业应当采用技术手段,对收寄、分拣、运输、投递等环节实行安全监控,防止邮件在寄递过程中丢失、短少、损毁。邮政企业应当配备符合标准的安全检查设备,安排具备专门技术和技能的人员对邮件进行全面安全检查。