甘肃省邮政条例（修改草案）

征求意见稿

目 录

第一章 总则

第二章 发展保障

第三章 普遍服务

第四章 快递服务

第五章 安全保障

第六章 监督管理

第七章 法律责任

第八章 附则

第一章 总则

第一条【立法目的】 为保障邮政普遍服务，加强对邮政市场的监督管理，维护邮政通信安全与寄递安全，保护用户和从业人员合法权益，促进邮政业健康发展，适应经济社会发展和人民生活需要，根据《中华人民共和国邮政法》及有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条【职责划分】 省邮政管理部门负责全省邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作；市（州）邮政管理部门负责行政区内邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

省、市（州）邮政管理部门在法定权限内委托依法成立的省、市（州）邮政业安全监管（发展）机构、县级邮政管理机构，以及县（市）人民政府明确有关部门代管的邮政管理机构，从事邮政普遍服务、快递业务、邮政业安全保障的监督检查，以及促进邮政业发展的相关工作。

发展改革、住房和城乡建设、财政、商务、自然资源、市场监管、公安、国家安全、民政、人力资源和社会保障、交通运输、海关、铁路、民航等有关部门和单位按照各自职责，做好与邮政业有关的工作。

第三条【发展规划】 县级以上人民政府应当将邮政业纳入当地国民经济和社会发展规划，保障邮政业与当地经济、社会协调发展，促进邮政企业、快递企业创新服务方式，增强服务能力，提高服务水平。

第四条【地方人民政府事权责任】 县级以上人民政府应当落实中央与地方财政事权和支出责任划分改革要求，在邮政业安全管理、邮政普遍服务、特殊服务和快递服务末端基础设施、邮政业环境污染治理，以及邮政业地方履职能力建设方面，承担相应的财政事权和支出责任。

第二章　发展保障

第五条【邮政行业规划】 省邮政管理部门依据国家邮政业发展规划和全省国民经济和社会发展规划，按照统筹安排、合理布局、有效提供邮政普遍服务、快递业务，服务全省经济社会发展的原则编制全省邮政业发展规划。

第六条【处理中心和配套设施建设】 邮政企业、快递企业在甘肃省境内设置区域总部、区域邮件或快件处理中心、转运枢纽、仓储中心或其他业务中心，所在地人民政府应当予以支持。

邮政企业、快递企业在火车站、汽车站、机场等交通枢纽、站场配套建设邮件、快件运输通道和处理、接驳场所，产权所有单位应当为其建设提供便利。

第七条【产业协同发展】 支持邮政企业、快递企业与制造业、农业、商贸流通业等行业建立协同发展机制，推动邮政、快递与电子商务融合发展，加强信息沟通，共享设施和网络资源。

第八条【一带一路建设】 鼓励邮政企业、快递企业依法开展进出境邮政和快递业务，建设进出境邮件互换局、邮件或快件处理中心、转运枢纽等。

所在地人民政府应当协调有关部门建立协作机制，完善进出境邮件、快件管理制度，推动落实便捷通关和相关优惠政策。

第九条【城乡邮政协同发展】 县级以上人民政府应当将邮件、快件处理中心等邮政业基础设施的布局和建设纳入城乡规划，并给予支持。重点扶持农村边远地区邮政设施和快递服务设施的建设。

建设城市新区、独立工矿区、开发区、住宅区、旅游区、商业区或者对旧城区进行改建，应当按照城乡规划的要求，同步建设配套的邮政、快递服务网点、邮筒（箱）和邮政报刊亭，以及智能快件箱（柜）等服务设施。

第十条【乡村邮政快递设施建设】 邮政企业、快递企业应积极在乡镇农村，以及偏远地区发展邮政、快递业务，完善邮政、快递网络和末端网点布局，提升服务效能。

乡镇应当设置提供邮政普遍服务的邮政所，并为快递企业设置乡镇快递服务网点或者依托邮政所办理快递业务提供便利。

村级寄递物流综合服务站（村邮站）建设应当纳入当地乡村建设规划，地方财政给予资金支持，由村委会负责提供所需场地和人员，邮政企业和共同管理该站业务的快递企业负责提供业务单式、用具和业务方面的支持和指导。

乡镇邮政所、快递服务网点和村级寄递物流综合服务站（村邮站）的选址应当符合土地利用规划和村庄规划的要求，方便群众使用邮政和快递业务。

第十一条【城镇邮政快递末端设施建设】 机关、企业事业单位、住宅小区物业管理单位等应当按照谁建设谁所有的原则设置接收邮件、快件的设施和场所，并为邮政企业、快递企业收投邮件、快件提供便利。

新建居民小区、居民楼，建设单位应当按照国家规定的标准将邮政信报（包）箱群和智能快递箱（柜）建设纳入建筑设计范围，并置于地面首层或户外开放区域便于使用。建设邮政信报（包）箱群所需费用计入建设成本，未设置信报（包）箱群或者设置的信报（包）箱群未达到国家标准的，相关部门不予验收。

已建成的居民小区或者居民楼未设置信报（包）箱群的，由产权所有者、管理者负责设置或者委托邮政企业设置，所需费用由产权所有者协商解决。

在城镇老旧小区改造中，将信报（包）箱及智能快件箱（柜）的建设纳入改造内容。

汽车站、火车站、办公楼、写字楼、综合商业体等，可以根据需要设置信报（包）箱、智能快件箱（柜）等邮政、快递末端服务设施。在设置上述服务设施时，产权单位应当予以支持。

智能快递箱（柜）由快递企业、经营智能快递箱（柜）的企业建设、经营，或者和物业管理企业合作建设、经营。还可以由地方政府出资建设，委托企业运营，并给予运营补贴。

第十二条【邮政快递设施征收拆除的保护】 因城乡建设需要，征收邮政场所、拆迁邮筒（箱）时，应当与当地邮政企业协商，在方便用户、保证邮政工作正常进行和不降低服务标准的情况下，由征收单位或者建设单位将邮政设施迁移或者另建，所需费用由征收、拆迁单位依法承担。

征收快递场所、拆除快递服务设施时，应当与快递企业协商，并进行补偿。在未取得新的生产条件前，由征收、拆迁单位提供能够保证持续生产的场所和相应设施。

第十三条【邮政公共设施建设】 邮政企业根据社会需要和城市规划要求，经批准在公共场所设置邮筒(箱)、邮政报刊亭等公用设施，免交城市道路占用费等相关费用，有关部门应当在选址、用地、供电等方面给予支持。

第十四条【邮政非盈利设施建设】 非营利性邮政设施建设用地，经县级以上人民政府批准，可以以划拨方式取得土地使用权。依法取得的划拨土地必须用于建设非营利性邮政设施，不得改变土地用途。

前款所称非营利性邮政设施，包括邮件处理中心、邮政支局（所），邮政运输、物流配送中心，邮件转运站，国际邮件互换局、交换站，集装容器（邮袋、报皮）维护调配处理场。

第十五条【邮政车辆运营和通行】 带有邮政专用标志的普遍服务运邮车辆经交通运输行政主管部门核定，免办道路运输证。在执行邮件运递任务时免收停车费。通过收费路段时通行费予以优惠，具体优惠数额由省交通运输行政主管部门按照省政府确定的标准执行。

带有邮政专用标志的普遍服务运邮车辆需要经过禁行路线、路段或者在禁止停车地段停车的，经公安交通管理部门同意，在不影响交通安全的前提下，可以通行或者临时停车。进出港口和通过检查站时，应当优先放行。发生交通事故时，公安机关应当迅速通知相关企业，并协助保护邮件安全。

第十六条【快递车辆通行】 快递企业运递快件的专用车辆，需要经过禁行路段或者在禁止停车地段停车的，经公安交通管理部门同意，在不影响交通安全的前提下，可以通行或者临时停车。

第十七条【邮政快递车辆使用和管理】 鼓励邮政企业、快递企业使用新能源车辆和清洁能源车辆。由邮政管理部门会同公安、交通运输、税务、国家电网等部门和企业落实鼓励邮政企业、快递企业在新能源的车辆购置、使用以及布局建设配套充电设施等方面的政策。

邮政管理、公安交通管理等部门应对邮政、快递专用电动三轮车的行驶时速、装载重量等作出规定，进行统一编号和标识管理，提供通行便利。

邮政企业、快递企业应当对其从业人员加强道路交通的管理考核，督促其依法依规使用新能源车辆、电动三轮车等车辆。

第十八条【邮政业生态环保的地方政府责任】 县级以上人民政府应当将邮政业生态环保工作纳入地方生态文明建设体系，并为邮政企业、快递企业购置、租赁新能源车辆、安装使用节能减排设备、使用绿色包装产品，基础设施绿色建设提供政策支持。

第十九条【邮政快递企业碳管理制度】 邮政企业、快递企业应当全面落实国家碳达峰碳中和有关规定，建立实行碳管理制度，按照省邮政管理部门的规定报告碳管理工作信息和数据，并确保真实、完整。

第二十条【邮政快递企业生态环保责任】 邮政企业、快递企业应当履行生态环保社会责任，优先采购使用经过绿色认证的包装产品，按照国家有关规定推进邮件、快件包装减量化、标准化、循环化，注意节约环保，避免过度包装，防止浪费和污染环境。

邮政企业、快递企业应当按照节能、高效、绿色环保的原则进行生产场所设计建设和设备购置使用，搞好节能减排工作，促进绿色发展。

第二十一条【邮政快递从业人员保护】 邮政企业、快递企业应当保障从业人员在劳动就业、社会保险、医疗卫生、职业培训等方面应享有的法定权利。

县级以上人民政府有关部门和工会组织按照职责分工承担相应的监督管理和保障责任。

第二十二条【邮政快递从业人员培训】 邮政企业、快递企业应当加强对其从业人员进行职业操守、服务规范、安全生产、交通安全、绿色环保和包装技能培训等方面的教育和培训，积极配合人力资源和社会保障部门开展职称评定等工作。

第三章　普遍服务

第二十三条【邮政企业服务标准和范围】 邮政企业应当根据国家制定的普遍服务标准提供邮政普遍服务。

鼓励邮政企业开放网络平台，发挥网络公共服务作用，提升邮政网络资源使用效率，满足社会多重用邮需要。

第二十四条【邮政企业服务方式】 邮政企业应当在营业场所的显著位置公示服务种类、营业时间、资费标准、禁限寄物品目录、邮件和汇款的查询及损失赔偿办法，并提供必要的服务用品(具)。

兼办快递、电商、零售、金融等业务的邮政营业场所，按照相关管理部门的规定，公示其服务种类、收费标准、投诉电话等。

第二十五条【邮政企业服务时间】 邮政企业在城市每周的营业时间应当不少于六天，投递邮件每天至少一次；在乡、镇人民政府所在地每周的营业时间应当不少于五天，投递邮件每周至少五次。

邮政营业网点调整营业时间时，应当提前五个工作日发布公告。

第二十六条【邮政通邮条件】 具备通邮条件的住宅或者单位，邮政企业应当自住户和单位办理邮件投递手续之日起十五个工作日内通邮。

尚不具备通邮条件的地段、单位或者个人的邮件、报刊，投交双方可商定投交点，也可设立邮件代投点，统一接收邮件。未设置收发室的居民小区、未设置信报（包）箱或者信报（包）箱不能使用的居民楼房，社区委员会或者其物业管理单位应当为邮政企业投递服务提供必要协助或者代收服务。

第二十七条【信件交寄投递】 用户交寄信件时，应当使用符合国家标准的信封，并正确填写收件人的姓名、地址和邮政编码。地名和门牌号码发生变更的，民政部门和公安部门应当及时向社会公布并通知邮政企业，邮政企业应当根据变更后的地名和门牌号码进行投递。

第二十八条【邮政企业兼营业务规范】 邮政企业利用邮政网络资源为快递、物流、电商、供销等企业提供服务支持，按照有关民事法律约定业务种类、服务方式、收费标准，和相关企业签订平等互利的合作协议。

第二十九条【邮政禁止行为】 邮政企业及其工作人员不得有下列行为：

(一)泄露国家机密；

(二)违反国家规定，不执行收寄验视制度、不进行实名收寄、收寄禁止寄递或者限制寄递的物品；

(三)擅自变更邮政普遍服务收费标准或者增加收费项目，强迫、误导用户使用高资费邮政业务或者搭售商品；

(四)无故拒绝、拖延、中断邮政服务；

(五)违法向他人提供用户使用邮政服务的信息；

(六)私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件，贪污、冒领用户款物；

(七)出租、出借带有邮政专用标志的车辆或者利用带有邮政专用标志的车辆从事邮件运递以外的活动；

(八)法律、法规禁止的其他行为。

第四章　快递服务

第三十条【快递企业经营原则】 快递企业应当遵循平等、自愿、公平、诚信原则，遵守法律法规和公序良俗，为用户提供迅速、准确、安全、方便、环保的快递服务。

第三十一条【快递业务经营范围】 经营快递业务应当依法取得经营许可，并按照许可的业务范围、地域范围提供快递服务。未经许可，任何单位和个人不得经营快递业务。

省邮政管理部门应当向社会公布快递业务经营许可的相关信息。

第三十二条【快递企业分支机构管理】 快递企业设立、撤销或者分立、合并分支机构的，应当向邮政管理部门备案。

快递企业及其分支机构开办快递末端网点，应当自开办之日起在20日内向市（州）邮政管理部门备案。

快递企业停止经营快递业务的，应当提前10日向社会公告，书面告知市（州）邮政管理部门，交回快递业务经营许可证，并对尚未投递的快件按照邮政管理部门的规定妥善处理。

第三十三条【快递企业收寄快件规定】 快递企业收寄快件时，应当标明快件的重量、资费等信息，并在用户可查询的位置注明时限、保价及赔偿条款等保障用户权益的相关内容。

用户应当阅读快递服务合同，正确提供寄件人、收件人的姓名（名称）、地址、电话及所寄物品的品名和数量。

快递服务合同适用有关民事法律关于格式条款的规定，公开的服务承诺视为合同条款。

第三十四条【邮政快递和电子商务协同发展】 邮政企业、快递企业为电子商务平台内经营者提供寄递服务的，电子商务平台经营者应当为其提供必要的信息，不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段进行不合理限制或者附加不合理条件，无正当理由不得禁止或者限制其他快递企业进入。

鼓励电子商务经营者在邮政企业、快递企业、快件包装、定时派送、投递方式等方面为收件人提供个性化、差异化的快递服务选择。

第三十五条【快递企业投递快件方式规定】 快递企业应当按照寄件人在快递运单上书写的收件人地址、姓名，或者约定的方式投递快件，并告知收件人或者代收人当面验收。不经寄件人或收件人同意，不得改变投递地址，不得通知由收件人自取或另外加收投递费用。

快递运单上已注明上门投递要求的，快递企业不得将快件投递到快递末端服务设施、站点；快递运单上未注明上门投递要求的，快递经营企业应当在投递前征求收件人意见。未征求收件人意见直接将快件投递到快递末端服务设施、站点的，收件人在接到电话或者收到信息后可以要求其重新上门投递。

收件人地址为行政村、自然村的快件，快递企业应当按照上述两款的规定投递。超过本企业服务范围的，可以委托邮政企业、其他快递企业投递，不得向收件人另行收取投递费用。

第三十六条【快递企业投递快件时限规定】 快递企业组织投递应当不超出向用户承诺的服务时限，同城快递超过承诺时限三日，省内异地和省际快件超过承诺时限七日视为彻底延误快件，快递企业应当根据有关规定予以赔偿。

快递企业对快件提供至少两次投递。因收件人的原因投递两次未能投交的快件，收件人仍需要快递企业投递的，快递企业可以加收费用，并应当事先告知收件人收费标准。

第三十七条【快递禁止行为】 快递企业及其从业人员不得有下列行为：

（一）企业之间相互串通操纵市场价格，或无正当理由以低于成本价格提供快递服务，损害其他快递企业或者用户的合法权益；

（二）冒用他人名称、品牌、商标标识和企业标识，扰乱市场经营秩序；

（三）伙同电商企业虚构交易，误导用户消费；

（四）积压、扣押、隐匿、毁弃、暴力分拣快件，私自开拆快件；

（五）延误寄递服务或者擅自中断寄递服务；

（六）本条例第二十九条第（一）、（二）项规定的行为；

（七）违法向他人提供用户使用快递业务的信息；

（八）寄递国家机关公文；

（九）法律、法规禁止的其他行为。

第五章 安全保障

第三十八条【交寄邮件快件安全规定】 寄件人交寄邮件、快件和邮政企业、快递企业收寄时应当遵守《中华人民共和国邮政法》第二十四条关于禁止寄递或者限制寄递物品的规定。

第三十九条【邮政快递企业安全责任】 邮政企业、快递企业应当加强安全生产管理，建立健全安全生产责任制度，完善安全生产条件，确保生产安全。

第四十条【收寄邮件快件实名收寄和验视】 邮政企业、快递企业收寄邮件、快件，应当要求寄件人出示有效证件，对寄件人进行身份查验，登记身份信息，验视内件，并作出验视标识和信息记录。寄件人拒绝出示有效证件，或拒绝验视的，邮政企业、快递企业不得收寄。

邮政企业、快递企业受寄件人委托，长期、批量提供邮政、快递服务的，应当与寄件人签订安全协议，明确双方的安全保障义务。

第四十一条【邮件快件集中安检】 邮政企业、快递企业应当安装安全检查设备，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，不免除邮政企业、快递企业对邮件、快件安全承担的责任。

第四十二条【邮政快递企业视频监控】 邮政企业、快递企业，以及智能快件箱（柜）运营企业应当对其营业场所、处理场所、快递末端网点、智能快件箱（柜）进行全天候、全覆盖的视频监控，并按邮政管理部门的规定保存和报送有关数据。

第四十三条【用户信息保护】 邮政企业、快递企业应当建立用户信息保密管理制度，妥善保管用户信息等电子数据，按规定销毁包裹、快递运单，采取有效技术手段保证用户信息安全。

邮政企业、快递企业及其从业人员不得出售、泄露或者非法提供服务过程中知悉的用户信息。发生或者可能发生用户信息泄露的，邮政企业、快递企业应当立即采取补救措施，并向所在市（州）邮政管理部门报告。

第四十四条【行业应急管理】 县级以上人民政府应当将邮政业应急保障机制纳入本级应急管理体系。

邮政企业、快递企业应当按照国家有关规定建立突发事件应急机制，制订应急预案，建立应急救援队伍，定期进行演练。发生重大通信事故、重大服务阻断、重大公共卫生事件等突发事件的，邮政企业、快递企业应当按照应急预案及时启动应急机制并妥善处置，按照有关规定立即向省、市（州）邮政管理部门报告。

第六章　监督管理

第四十五条【投诉申诉管理】 邮政管理部门应当加强对邮政普遍服务、特殊服务、快递服务的监督管理，及时受理用户的投诉、举报，依法查处违反邮政法律、法规的行为。

邮政企业、快递企业应当设置用户意见簿、公布监督电话号码，接受用户对服务质量的监督，对用户的投诉在七日内进行处理并予以答复。

邮政企业、快递企业对邮政管理部门交办的用户申诉应在十五日内处置完毕，并向邮政管理部门报告。

第四十六条【管理部门监管报告】 邮政管理部门应当根据监管工作的需要，对外发布有关邮政业服务质量的报告。

第四十七条【企业经营服务情况报告】 邮政企业、快递企业应当根据国家有关规定和邮政管理部门的要求报告企业有关经营情况、服务质量情况，提供准确、完备的统计数据和其他相关资料。

第四十八条【邮政企业撤销局所审批】 邮政企业撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所，应当向市（州）邮政管理部门提出书面申请，经邮政管理部门批准后方可撤销，并至少提前十日向社会公告。

邮政企业设置邮政营业场所和撤销不提供邮政普遍服务的邮政营业场所，应当事先书面告知市（州）邮政管理部门，并按要求提供有关材料。

第四十九条【诚信体系建设】 邮政企业、快递企业应当进行诚信体系建设，建立健全信用记录、信息公开制度。

邮政管理部门会同市场监管部门依法实施监督检查，并对邮政企业、快递企业进行信用管理，根据实际需要联合实施表彰激励或惩戒措施，提高邮政业信用水平。

第五十条【管理部门监督检查职责】 邮政管理部门应当建立健全监督检查制度，加强邮政普遍服务和邮政市场的监督检查，按照国务院规定协助财政、审计部门对邮政企业使用邮政普遍服务补贴资金实施监督。

第七章　法律责任

第五十一条【未设置信报（包）箱的处置】 建设单位未按照国家规定的标准设置信报（包）箱和智能快递箱（柜）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，所需费用由该居民住宅楼的建设单位承担。

第五十二条【对擅自拆除迁移邮政设施的处置】 在征用和拆迁邮政场所和设施时，征收单位或者建设单位擅自拆除、迁移邮政设施的，应当恢复原状或者赔偿损失。

第五十三条【对不遵守环保规定的处罚】 邮政企业、快递企业未履行生态环保社会责任，使用包装物不符合国家规定，使用有毒物质作为填充材料，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的罚款。

第五十四条【对未进行培训的处罚】 邮政企业、快递企业未对从业人员进行安全生产、交通安全培训的，按《中华人民共和国安全生产法》第九十七条的规定处理。

邮政企业、快递企业未对从业人员进行职业操守、服务规范、绿色环保和包装技能培训等方面的教育和培训，由邮政管理部门责令限期改正，处五千元以上一万元以下的罚款。

第五十五条【邮政企业未按标准提供服务的处罚】 邮政企业提供的邮政普遍服务不符合邮政普遍服务标准，以及邮政企业未在营业场所显著位置公示服务种类、营业时间、资费标准、禁限寄物品，在城市的邮政企业每周的营业时间未达到六天，投递次数少于一次，在乡、镇人民政府所在地每周营业时间少于五天，投递邮件每周少于五次的，由邮政管理部门依据《中华人民共和国邮政法》第六十七条规定予以处罚。

　第五十六条【对不按时通邮的处置】 新建居民楼和新建单位具备通邮条件，并办理了投递登记手续，十五个工作日内不通邮的，由邮政管理部门责令邮政企业改正。

第五十七条【对违反邮政禁止性规定的处罚】 邮政企业及其工作人员泄露国家机密的，由邮政管理部门责令限期改正，由其所在单位对邮政企业主管人员和其他直接责任人员给予处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

邮政企业及其工作人员无故拒绝、拖延、中断邮政服务；违法向他人提供用户使用邮政服务的信息；私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件；贪污、冒领用户款物；出租、出借带有邮政专用标志的车辆或者利用带有邮政专用标志的车辆从事邮件运递以外的活动，依照《中华人民共和国邮政法》的规定处罚。

邮政企业及其工作人员擅自变更邮政普遍服务收费标准或者增加收费项目，强迫、误导用户使用高资费邮政业务或者搭售商品，由物价主管部门依照《中华人民共和国价格法》的规定处罚。

第五十八条【对不按址投递的处罚】 邮政企业、快递企业不按址投递或违法另外加收费用的，由邮政管理部门责令改正，予以通报批评，并处三千元以上一万元以下的罚款。对直接责任人员，由邮政管理部门予以警告，并处一千元以下罚款。

第五十九条【对不执行三项制度的处罚】 邮政企业、快递企业不执行收寄验视制度、不进行实名收寄、不对邮件和快件进行安全检查，收寄禁止寄递物品造成严重危害，由邮政管理部门和其他有关部门根据《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》进行处罚。

第六十条 【对快递企业价格违法的处罚】 企业之间相互串通操纵市场价格，或无正当理由以低于成本价格提供快递服务，损害其他快递企业或者用户的合法权益，由邮政管理部门责令改正。构成价格违法或者不正当竞争行为的，由物价主管部门依据《中华人民共和国价格法》进行处罚。

第六十一条【对其他禁止性行为的处罚】 快递企业和及其从业人员冒用他人名称、品牌、商标标识和企业标识；伙同电商企业虚构交易，误导用户消费；积压、扣押、隐匿、毁弃、暴力分拣快件，私自开拆快件；无故拒绝、拖延、中断快递服务；违法向他人提供用户使用快递服务的信息，由邮政管理部门责令快递企业限期改正，并处二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款。对个人进行批评教育，并处一千元以上五千元以下罚款。

邮政企业以外的单位或者个人寄递国家机关公文的，由邮政管理部门或者市场监管部门责令改正，没收违法所得，并处五万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，并处十万元以上二十万元以下的罚款；对快递企业，还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

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，由公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十二条【对不按时处理用户投诉的处罚】 邮政企业、快递企业对用户的投诉未在七日内进行处理并予以答复的，对邮政管理部门交办的申诉案件未在十五日内处置完毕，造成用户合法权益受到损害的，由邮政管理部门责令邮政企业、快递企业限期改正，并处二千元以上五千元以下罚款；情节严重的，处五千元以上一万元以下罚款。

第六十三条【一般性规定】 违反本条例规定的其它行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第六十四条【对管理部门和人员的处罚规定】 邮政管理部门和其他有关部门工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由其所在单位或者有关主管部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章　附则

第六十五条【词语解释】 本条例所称邮政普遍服务，是指邮政企业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。

本条例所称特殊服务，是指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送等服务。

本条例所称快递企业包括所有经营快递业务的企业。