

# 国家邮政局文件

签发人：马军胜

国邮发〔2016〕121号

会签人：财政部 刘 昆

---

## 国家邮政局关于发布《邮政普遍服务》 行业标准的通知

各省、自治区、直辖市邮政管理局、中国邮政集团公司：

根据《中华人民共和国邮政法》《邮政普遍服务监督管理办法》的有关规定，国家邮政局对2009年9月18日发布的《邮政普遍服务》标准（YZ/T0129-2009）进行了修订，现将修订后的《邮政普遍服务》标准（编号为YZ/T0129-2016）予以发布。修订后的标准自2017年3月1日起施行，原标准（YZ/T0129-2009）同时废止。

邮政企业要按照国家规定的标准提供邮政普遍服务，目前部分地区服务水平已超过本标准的，不得降低服务水平。各省、自

治区、直辖市邮政管理局要依法履行邮政普遍服务监督管理职责，保障邮政普遍服务持续健康发展。



---

抄送：财政部。

---

国家邮政局办公室

2016年12月27日印发

---

# 邮政普遍服务标准

## 1 范围

本标准规定了邮政普遍服务的业务范围、邮政设施、服务时限、服务环节、用户投诉与申诉、赔偿等内容。

本标准适用于按国家规定提供邮政普遍服务的邮政企业及与邮政普遍服务相关的其他组织和人员。

本标准也适用于邮政企业提供的义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递等特殊服务业务。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 2.1

**邮政普遍服务** universal postal service

按照国家规定的业务范围、服务标准，以合理的资费标准，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。

### 2.2

**邮政企业** postal enterprise

中国邮政集团公司及其提供邮政服务的全资企业和控股企业。

[GB/T 10757-2011, 定义3.1]

### 2.3

**邮件** mail

邮政企业寄递的信件、包裹、汇款通知、报刊和其他印刷品等。

### 2.4

**平常邮件** ordinary mail

邮政企业收寄时不出具收据，投递时不要求收件人签收的邮件。

[GB/T 10757-2011, 定义5.1.5]

### 2.5

**给据邮件** registered mail

邮政企业在收寄时向寄件人出具收据，投递时由收件人签收的邮件。

[GB/T 10757-2011, 定义5.1.6]

## 2.6

### 保价邮件 insured mail

寄件人按规定交付保价费,由邮政企业对该邮件的丢失、损毁、内件短少等承担相应赔偿责任的邮件。

[修改GB/T 10757-2011,定义5.1.7]

## 2.7

### 全程时限 time limit from acceptance to delivery

邮政企业从收寄邮件到投递邮件的时间间隔,以邮件上日戳时间计算为准。需要投递通知单的邮件,以通知单上日戳时间计算为准。

注:全程时限=投递日戳日期-收寄日戳日期。

[GB/T 10757-2011,定义8.6]

## 3 总则

### 3.1 时效性

邮件寄递时限应达到国务院邮政管理部门规定的标准。

### 3.2 准确性

邮政企业应将邮件按照规定的投递方式投交给收件人。

### 3.3 安全性

安全性应主要包括:

——交寄邮件不应对国家、组织、公民的安全构成危害;

——邮政企业应通过各种安全措施保护邮件和服务人员的安全,同时在向用户提供服务时不应给对方和公共安全造成危害;

——除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要,由公安机关、国家安全机关或者检察机关依照法律规定的程序对通信进行检查外,任何组织或者个人不应以任何理由侵犯公民的通信自由和通信秘密。除法律另有规定外,任何组织或者个人不应检查、扣留邮件、汇款;

——邮政企业应实行安全查验制度,对用户身份进行查验,对寄递物品进行安全检查或者开封验视;

——提供邮政普遍服务的邮政营业场所和邮件处理场所的消防、监控、隔离、安检、报警及其他安全生产设备配置,应符合《邮政业安全生产设备配置规范》的相关规定。

### 3.4 方便性

邮政企业应按规定提供相应的服务条件,以方便用户办理业务。

### 3.5 强制性

邮政企业应按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务。

### 3.6 普遍性

邮政企业应对中华人民共和国境内的所有用户提供邮政普遍服务。

#### 4 业务范围

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

提供邮政普遍服务的邮政营业场所应开办所有上述业务。未经邮政管理部门批准,不应停止办理或者限制办理上述业务。

每个县级行政区内应至少有一个开办国际及港澳台邮件业务的邮政营业场所。

每个乡、镇应至少有一个提供包裹领取服务的邮政营业场所。

#### 5 邮政设施

##### 5.1 提供邮政普遍服务的邮政营业场所设置要求

###### 5.1.1 提供邮政普遍服务的邮政营业场所的设置应至少满足下列条件:

——北京市城区主要人口聚居区平均1km服务半径或1~2万服务人口;

——其他直辖市、省会城市城区主要人口聚居区平均1~1.5km服务半径或3~5万服务人口;

——其他地级城市城区主要人口聚居区平均1.5~2km服务半径或1.5~3万服务人口;

——县级城市城区主要人口聚居区平均2~5km服务半径或2万服务人口;

——乡、镇人民政府所在地和乡、镇其他地区主要人口聚居区平均5~10km服务半径或1~2万服务人口;

——交通不便的边远地区,应按照国家邮政管理部门的规定执行。

###### 5.1.2 乡、镇人民政府所在地应至少设置1个提供邮政普遍服务的邮政营业场所。

5.1.3 较大的车站、机场、港口、高等院校和宾馆,应设置提供邮政普遍服务的邮政营业场所。相关单位应在场地、设备和人员等方面提供便利和必要的支持。

##### 5.2 提供邮政普遍服务的邮政营业场所服务设施要求

提供邮政普遍服务的邮政营业场所的服务设施应满足下列要求:

——营业场所应公示名称、所在区域邮政编码、每周的营业日和每天的营业时间,并按公示的时间营业;

——营业场所应公示或者以其他方式公布其服务种类、资费标准、邮件和汇款的时限标准、查询及损失赔偿办法、禁止寄递或者限制寄递物品的规定;

——营业场所内应在明显位置公示用户对其服务质量的投诉、申诉渠道及联系方式;

——营业场所内应免费为用户提供邮政编码查询服务;

——营业场所内应提供便民服务设施及用品用具;

——营业场所内应布局合理,指示清晰,环境整洁。

##### 5.3 邮筒(箱)设置要求

###### 5.3.1 邮筒(箱)的设置应至少满足下列条件:

——直辖市、省会城市城区主要人口聚居区平均0.5~1km服务半径;

——其他地级城市城区主要人口聚居区平均1~2km服务半径;

- 县级城市城区主要人口聚居区平均2~2.5km服务半径；
- 乡、镇人民政府所在地主要人口聚居区平均5km服务半径；
- 交通不便的边远地区，应按照国务院邮政管理部门的规定执行。

5.3.2 提供邮政普遍服务的邮政营业场所门前应设置邮筒（箱）。

5.3.3 较大的车站、机场、港口、高等院校等人口密集的区域，宜根据需要增加邮筒（箱）的设置数量。

#### 5.4 其他

机关、企事业单位应设置接收邮件的场所。城镇居民楼应设置接收邮件的信报箱，具备条件的地区应逐步设置邮政包裹柜。乡、镇其他地区应逐步设置村邮站或者其他接收邮件的场所，未设置固定邮件接收场所的，由各建制村村民委员会代为接收邮件。

建设城市新区、独立工矿区、开发区、住宅区或者旧城区进行改建，应同时建设配套的提供邮政普遍服务的邮政设施。

邮政设施的产权主体应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。

## 6 服务时限

### 6.1 营业时间

提供邮政普遍服务的邮政营业场所的营业时间应满足下列要求：

——城市主城区每周营业时间不应少于6天，每天营业时间不应少于8小时；城乡结合区每周营业时间不应少于6天，每天营业时间不应少于6小时；

——乡、镇人民政府所在地每周营业时间不应少于5天，每天营业时间不应少于6小时；

——乡、镇其他地区每周营业时间不应少于3天，每天营业时间不应少于4小时；

——车站、机场、港口、高等院校、繁华地区等人流量大的区域，应根据实际情况合理安排营业时间；

——交通不便的边远地区，应按照国务院邮政管理部门的规定执行；

——遇国家法定节假日和省级人民政府规定的节假日，提供邮政普遍服务的邮政营业场所可根据实际用邮需求，适当调整营业时间，调整后的营业时间应提前3日对外公布，并按公布的时间对外营业。

### 6.2 开取邮筒（箱）次数

邮政企业应在邮筒（箱）上标明开取次数和时间，并按时打开邮筒（箱），收取信件。

开取邮筒（箱）次数应满足下列要求：

——城市每天不应少于1次；

——乡、镇人民政府所在地每周不应少于5天，每天不应少于1次；

——乡、镇其他地区每周不应少于3天，每天不应少于1次；

——交通不便的边远地区可按当地的投递频次开取邮筒（箱）。

### 6.3 邮件全程时限

#### 6.3.1 信件全程时限

信件全程时限应满足下列要求：

——同一城市城区内次日送达的比例不低于70%，且2天内送达的比例不低于90%；直辖市城区寄往远郊区县城2天内送达的比例不低于80%，且3天内送达的比例不低于95%；

——省内3天内送达的比例不低于70%，且5天内送达的比例不低于95%；

——直辖市、省会城市间4天内送达的比例不低于70%，且6天内送达的比例不低于95%；

——省际地级以上城市间5天内送达的比例不低于70%，且7天内送达的比例不低于95%；

——省际其他地区间6天内送达的比例不低于70%，且8天内送达的比例不低于95%。

### 6.3.2 印刷品、包裹全程时限

印刷品、包裹全程时限应满足下列要求：

——同一城市城区内次日送达的比例不低于70%，且2天内送达的比例不低于90%；直辖市城区寄往远郊区县城2天内送达的比例不低于80%，且3天内送达的比例不低于95%；

——省内3天内送达的比例不低于70%，且5天内送达的比例不低于95%；

——直辖市、省会城市间5天内送达的比例不低于70%，且7天内送达的比例不低于95%；

——省际地级以上城市间6天内送达的比例不低于70%，且8天内送达的比例不低于95%；

——省际其他地区间7天内送达的比例不低于70%，且9天内送达的比例不低于95%。

### 6.3.3 邮政汇兑时限

按址汇兑的时限应满足下列要求：

——邮政汇兑全国联网网点，应在收汇3天内将取款通知单投递用户；

——邮政汇兑非全国联网网点，应在收汇10天内将取款通知单投递用户；

——邮政企业应在收款人收到汇款通知之日起60天内，为用户兑付汇款。

### 6.3.4 其他

交通不便的边远地区的邮件全程时限，应按照国务院邮政管理部门的规定执行。

国际及港澳台邮件在国内部分的寄递时限，应按照国内邮件时限标准执行。

## 7 服务环节

### 7.1 收寄

#### 7.1.1 收寄方式

邮政企业应根据实际情况提供下列收寄方式：

——窗口收寄；

——邮筒（箱）收寄；

——流动服务收寄。

#### 7.1.2 收寄要求

##### 7.1.2.1 业务资费

邮政企业应严格执行实行政府指导价或者政府定价的邮政业务资费标准。

邮政企业不应限定用户支付信件、印刷品和包裹等邮件资费的方式，不应以任何方式限定或者指定用户使用高资费业务或者搭售其他商品。

##### 7.1.2.2 邮件封面和单据

邮件封面和单据应满足下列要求：

——邮件封面和单据采用的格式条款中涉及用户权利和义务的，应以足以引起用户注意的方式载明；

——邮政企业在收寄邮件时应清晰、规范地加盖或者打印收寄日戳等各种业务戳记；

——邮政企业应按规定向用户提供收据或者发票等凭证，业务单据的填写应规范、明晰、完整。

### 7.1.2.3 禁止寄递和限制寄递物品

邮政企业收寄邮件和用户交寄邮件，应遵守法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门关于禁止寄递和限制寄递物品的规定。

### 7.1.2.4 收寄验视

对用户交寄的信件，必要时邮政企业可要求用户开拆，进行验视，但不应检查信件内容。用户拒绝开拆的，邮政企业应不予收寄。

对信件以外的邮件，邮政企业收寄时应当场验视内件。用户拒绝验视的，邮政企业应不予收寄。

### 7.1.3 营业人员

营业人员应统一穿着具有邮政企业标识的服装，佩戴工号牌或者胸卡，使用文明用语。

## 7.2 邮件投递

### 7.2.1 投递方式

#### 7.2.1.1 基本要求

邮件的投递方式主要包括按址投递、用户领取以及与用户协商的其他方式。

邮政企业投递邮件时，应清晰、规范地加盖或者打印投递日戳。

#### 7.2.1.2 按址投递

下列邮件应按本标准7.2.4的规定实行按址投递：

——信件；

——印刷品；

——包裹；

——汇款通知等各类通知单。

#### 7.2.1.3 用户领取

对于下列情况，邮政企业可通知用户到指定地点领取：

——重量超过5kg的乡、镇人民政府所在地及乡、镇其他地区的包裹；

——邮政汇款；

——保价信件；

——存局候领邮件；

——无法投入信报箱的印刷品；

——单包不符、封皮或者内件破损，重量短少或者有拆动嫌疑，需要收件人会同拆验的邮件；

——有补收资费等其他原因需要收件人办理手续的邮件；

——其他不具备按址投递条件的邮件。



#### 7.2.1.4 与用户协商

对有特殊需求的用户，邮政企业可与用户协商，采取多种方法投递邮件。

#### 7.2.2 投递频次

邮件投递频次应满足下列要求：

- 城市每天不应少于1次；
- 乡、镇人民政府所在地每周不应少于5次；
- 乡、镇其他地区每周不应少于3次；
- 交通不便的边远地区的投递频次，应按照国务院邮政管理部门的规定执行。

#### 7.2.3 按址投递条件

新建的企业事业单位、居民住宅，应由企业事业单位、居民住宅管理单位到当地邮政企业或者其分支机构办理邮件投递登记手续；单位更改名称、收件人变更地址，应事先通知当地邮政企业或者其分支机构，也可办理邮件改寄新址手续。邮政企业应公布登记地点和电话号码。

具备下列条件者，邮政企业应予以登记，并自登记之日起1周内安排投递：

- 具备邮政车辆和邮政服务人员的通行条件；
- 有公安机关统一编制的门牌号数；
- 已设置信报箱、邮政包裹柜或者接收邮件的场所；
- 按规定需要办理中外文名称登记并已办妥手续的。

#### 7.2.4 投递深度

##### 7.2.4.1 城市

###### 7.2.4.1.1 单位

单位、单位附设机构、单位个人用户、单位院内宿舍用户的邮件，应投递到单位设在地面层的收发（传达）室或者其他接收邮件场所。

多单位同在一幢楼或者一个院内的邮件，应投递到统一设置的收发（传达）室或者其他接收邮件的场所。

寄交船舶的邮件，应投递到船舶所属单位的收发（传达）室或者其他接收邮件的场所。

###### 7.2.4.1.2 住宅楼房

设置信报箱或者邮政包裹柜的，应投递到信报箱或者邮政包裹柜；未设置信报箱或者邮政包裹柜的，可投交收发（传达）室或者物业服务企业；未设置信报箱或者邮政包裹柜，且没有收发（传达）室和物业服务企业的，可投递到与用户协商的指定位置。

###### 7.2.4.1.3 住宅平房

应按街巷（胡同、里弄）门牌号投递到院落门口。住户较多的大院在大院总入口处设置信报箱或者邮政包裹柜的，应投递到信报箱或者邮政包裹柜；设置收发（传达）室或者代收点的，可投递到收发（传达）室或者代收点。

##### 7.2.4.2 乡、镇人民政府所在地

乡、镇人民政府所在地邮件的投递深度，应等同于城市投递深度。超过5kg的包裹可投递领取通知单，具备条件的可短信或者电话通知领取。

### 7.2.4.3 乡、镇其他地区

乡、镇其他地区邮件应至少投递到村邮站或者其他接收邮件的固定场所。超过5kg的包裹可投递领取通知单，具备条件的可短信或者电话通知领取。

### 7.2.5 投递人员

投递人员应统一穿着具有企业标识的服装，佩戴工号牌或者胸卡，使用文明用语。

### 7.2.6 其他

机关、企业事业单位、住宅小区管理单位等应为邮政企业投递邮件提供便利。

收发（传达）室、物业服务企业、村邮站或者其他接收邮件的场所对接收的邮件应妥善保管并安排人员及时正确转投。

### 7.3 邮件的改寄和撤回

各类邮件交寄后，寄件人确有需要变更名址或者撤回的，邮政企业应按规定提供邮件改寄和撤回服务。

### 7.4 无法投递邮件的处理

邮政企业对确认无法投递的邮件，应在确认无法投递后的一个月內退回寄件人。

收发（传达）室、物业服务企业、村邮站或者其他接收邮件的场所对超过一个月确认无法转交的邮件，应签注意见并妥善保管，由邮政企业定期收回。

无法投递又无法退回的邮件，应由邮政企业依据《无法投递又无法退回邮件管理办法》的规定处理。

无法投递又无法退回的进境国际邮递物品，应由海关依据《中华人民共和国海关法》的规定处理。

### 7.5 逾期未兑领汇款的处理

收款人逾期未兑领的汇款，应由邮政企业退回汇款人。自兑领汇款期限届满之日起1年内无法退回汇款人，或者汇款人自收到退汇通知之日起1年内未领取的汇款，由邮政企业上缴国库。

### 7.6 给据邮件查询

#### 7.6.1 查询渠道

邮政企业应对用户交寄的给据邮件提供下列免费查询渠道：

- 给据邮件交寄时的邮政营业场所；
- 邮政企业客户服务电话；
- 互联网；
- 其他。

#### 7.6.2 查询凭证

给据邮件交寄后，用户可根据给据邮件单据对邮件进行跟踪查询。

#### 7.6.3 查询内容

用户可查询给据邮件当前所处的服务环节、位置和处理情况。

#### 7.6.4 查询期限

用户交寄给据邮件后：

- 国内邮件可自交寄之日起1年内持收据向邮政企业查询；
- 国际邮件可自交寄之日起180日内持收据向邮政企业查询；
- 邮政汇款的汇款人可自汇款之日起1年内持收据向邮政企业查询。

#### 7.6.5 查询答复时限

用户查询时，邮政企业应即时提供给据邮件信息。

不能即时提供的，自用户查询之日起，邮政企业应在下列期限内将查询结果告知用户：

- 国际邮件、边远地区邮件宜为30日内，最长不超过60日；
- 其他地区邮件宜为5日内，最长不超过30日；
- 邮政汇款宜为5日内，最长不超过20日。

### 8 用户投诉与申诉

#### 8.1 投诉

邮政企业受理投诉时，应记录下列信息：

- 投诉人的姓名、地址和联系方式；
- 投诉原由及诉求；
- 其他投诉内容。

邮政企业应在接到投诉后7日内答复用户办理情况，15日内将处理结果告知用户。

#### 8.2 申诉

用户向邮政企业投诉后7日内未得到答复，或者对邮政企业投诉处理和答复不满意的，或者邮政企业投诉渠道不畅通、无人受理的，用户可向邮政管理部门申诉，邮政管理部门将依据《邮政业消费者申诉处理办法》进行处理。

### 9 赔偿

邮政企业对邮政普遍服务业务范围内的邮件和汇款的损失赔偿应符合附录A的规定。

**附录 A**  
**(规范性附录)**  
**损失赔偿**

**A.1 赔偿条件**

发生下列情况，邮政企业应承担赔偿责任：

- a) 因故意或者重大过失造成平常邮件发生丢失、短少、损毁的；
- b) 给据邮件在寄递过程中，发生丢失、短少、损毁，致使邮件失去邮件本身全部或者部分价值的；
- c) 给据邮件自受理查询日起至查询答复时限期满未查到邮件的；
- d) 邮政汇款查询答复时限期满未查到汇款的；

**A.2 免责条件**

属于下列情况的，邮政企业依法不承担赔偿责任：

- a) 邮政企业对平常邮件的损失不承担赔偿责任，但是，邮政企业因故意或者重大过失造成平常邮件损失的除外；
- b) 不可抗力，但因不可抗力造成的保价的给据邮件的损失除外；
- c) 所寄物品本身的自然性质或者合理损耗造成给据邮件损失的；
- d) 寄件人、收件人的过错造成给据邮件损失的；
- e) 用户在规定的查询期限内未向邮政企业查询又未提出赔偿要求的。

**A.3 赔偿标准**

邮政企业对用户的损失赔偿应按下列标准执行：

- a) 邮政企业因故意或者重大过失造成平常邮件损失，依照民事法律的有关规定承担赔偿责任；
- b) 保价的给据邮件丢失或者全部损毁的，按照保价额赔偿；部分损毁或者内件短少的，按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿；
- c) 未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，依据《中华人民共和国邮政法》及其他相关规定予以赔偿；
- d) 邮政汇款查询答复时限已满未查到汇款的，应向汇款人退还汇款和汇款费用；
- e) 邮政企业因故意或者重大过失造成给据邮件损失，无权援用本列项第b)、c)项的规定限制赔偿责任；
- f) 邮政企业未在营业场所的告示中和提供给用户的给据邮件单据上，以足以引起用户注意的方式载明本列项b)、c)项规定，无权援用本列项第b)、c)项的规定限制赔偿责任。

**A.4 支付赔偿时限**

邮政企业对邮件的损失承担赔偿责任的，应在7日内向用户或其指定的受益人予以赔偿。

**A.5 赔偿争议的解决**

用户可依法选择投诉、仲裁、诉讼等方式解决赔偿争议。