目　　次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 总则 2
5 邮政设施 3
6 服务时限 4
7 服务环节 5
8 用户投诉与申诉 9
9 赔偿 9
附录 A（规范性附录）损失赔偿 10

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家邮政局提出。

本文件由全国邮政业标准化技术委员会（SAC/TC 462）归口。

本文件起草单位：国家邮政局发展研究中心。

本文件主要起草人：XXXX

邮政普遍服务

1 范围

本文件规定了提供邮政普遍服务的邮政设施、服务时限、服务环节、用户投诉与申诉、赔偿等内容。

本文件适用于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。

本文件也适用于邮政企业依法办理的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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10757-XXXX 邮政业术语

3 术语和定义

GB/T 10757--XXXX界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

邮政普遍服务 universal postal service

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信件、单件重量不超过五千克的印刷品、单件重量不超过十千克的包裹的寄递以及邮政汇兑服务。

3.2

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，不含邮政企业经营的快递业务。

3.3

境内邮件 domestic mail

从收寄到投递的全过程均发生在中华人民共和国境内的邮件。

［来源：GB/T 10757-XXXX，5.1］

3.4

港澳台邮件 mail to/from Hong Kong, Macao and Taiwan

中华人民共和国内地用户与香港特别行政区、澳门特别行政区用户互寄的邮件及中华人民共和国大陆用户与台湾地区用户互寄的邮件。

［来源：GB/T 10757-XXXX，5.2］

3.5

国际邮件 international mail

中华人民共和国境内用户与其他国家或地区用户互寄，以及其他国家或地区间用户互寄但通过中华人民共和国境内经转的邮件。

［来源：GB/T 10757-XXXX，5.3］

3.6

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。

［来源：GB/T 10757-XXXX，5.4］

3.7

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。

［来源：GB/T 10757-XXXX，5.5］

3.8

保价信件 insured letter

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信件。

3.9

邮件全程时限 time limit from acceptance to delivery

邮政企业从收寄邮件到首次投递邮件的时间间隔。

注：以邮件日戳时间计算全程时限的，计算方法为：邮件全程时限=投递日戳日期—收寄日戳日期。

［来源：GB/T 10757-XXXX，9.1，有修改］

3.10

首次投递 first delivery

邮政企业按约定执行第一次投递的过程。

［来源：GB/T 27917.1-2023，9.3.2，有修改］

4 总则

4.1 时效性

邮政企业应在本文件规定的邮件全程时限内完成邮件寄递。

4.2 准确性

邮政企业应按照本文件规定的投递方式、投递深度投递邮件。

4.3 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。

4.4 安全性

邮政企业应落实国家各项寄递安全管理制度，配备安全设施设备，建立完善的安全保障机制，维护信息安全，保障从业人员、用户人身和财产安全，以及公共安全和国家安全。

4.5 便捷性

邮政企业应按照国务院邮政管理部门规定提供相应的服务条件，便于用户办理邮政普遍服务业务。

5 邮政设施

5.1 邮政普遍服务营业场所设置要求

邮政普遍服务营业场所的设置应满足下列要求：

a) 城市地区平均每 4 万人应至少设置 1 个营业场所。每个街道[1]应至少设置 1 个营业场所，面积小于 1.5 平方公里的街道，可与相邻街道合并设置。
b) 每个乡、镇应至少设置 1 个营业场所，人口超过 4 万人的乡、镇，宜按需增设；
c) 较大的车站、机场、港口、高等院校和宾馆，应设置邮政普遍服务营业场所。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。
d) 经国务院邮政管理部门同意，相关地方标准技术要求可以高于本文件规定。

5.2 邮政普遍服务营业场所业务及设施要求

5.2.1 邮政普遍服务营业场所业务要求

邮政普遍服务营业场所应提供信件、单件重量不超过五千克的印刷品、单件重量不超过十千克的包裹的寄递以及境内邮政汇兑服务。

设有邮政普遍服务营业场所的街道，应至少有 1 处邮政普遍服务营业场所开办国际及港澳台邮件业务。设置在乡、镇地区的邮政普遍服务营业场所，可根据实际情况开办国际及港澳台邮件业务。

5.2.2 服务设施要求

邮政普遍服务营业场所服务设施应满足下列要求：

a) 邮政普遍服务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；
b) 邮政普遍服务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；
c) 邮政普遍服务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；
d) 邮政普遍服务营业场所内应提供信封、包装箱、包装袋等邮政用品用具，宜提供老花镜、胶水、针线等便民服务设施设备；
e) 邮政普遍服务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

邮筒（箱）的设置应满足下列要求：

---

[1] 街道：本文件所称街道是指行政区划，行政地位与镇、乡、民族乡、苏木、民族苏木、县辖区相同，属乡级行政区，由市辖区、县级市、县、自治县、旗、特区管辖或由地级市直接管辖。

a) 邮政普遍服务营业场所的门前应设置邮筒（箱），宜根据实际需要设置智能邮筒（箱）；
b) 较大的车站、机场、港口、高等院校、景区等人口密集区域，可根据需要增加邮筒（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。建设城镇居民楼应设置接收邮件的信报（包）箱。乡、镇其他地区应设置农村寄递物流综合服务站（村邮站）或者其他接收邮件的场所。

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

邮政普遍服务营业场所的营业时间应满足下列要求，对外公示并执行：

a) 设置在街道的邮政普遍服务营业场所每周营业不少于 6 天，每天营业时间不少于 8 小时；
b) 设置在乡、镇的邮政普遍服务营业场所每周营业不少于 5 天，每天营业时间不少于 6 小时；
c) 主题邮局和设置在机关、单位内部的营业场所，应根据实际情况合理安排营业时间；
d) 遇国家法定节假日和省级人民政府规定的节假日，可适当调整营业时间，调整后的营业时间应提前 3 个工作日对外公布。

6.2 邮件全程时限

6.2.1 信件

信件的全程时限应满足下列要求：

a) 同城 2 天内投递，直辖市寄件地或收件地任一方在远郊区县的，时限可延长 1 天；
b) 异地邮路距离 800 公里内，4 天内投递；邮路距离每增加 800 公里，时限延长 1 天；
c) 寄件地或收件地任一方在建制村的，时限可延长 1 天；寄件地和收件地都在建制村的，延长不超过 2 天。

6.2.2 包裹和印刷品

包裹和印刷品的全程时限应满足下列要求：

a) 同城 3 天内投递，直辖市寄件地或收件地任一方在远郊区县的，时限可延长 1 天；
b) 异地邮路距离 800 公里内，5 天内投递；邮路距离每增加 800 公里，时限延长 1 天；
c) 寄件地或收件地任一方在建制村的，时限可延长 1 天；寄件地和收件地都在建制村的，延长不超过 2 天。

6.2.3 邮政汇兑

按址汇兑的全程时限应满足下列要求：

a) 汇款人未提供收款人手机号码的，邮政企业应在收汇之日起 3 天内投递取款通知单；
b) 汇款人提供收款人手机号码的，邮政企业应在收汇当天发送取款通知短信；发送取款通知短信后 3 天内未兑付的，邮政企业应在收汇之日起 6 天内投递取款通知单；

c） 收款人收到汇款通知之日起60天内凭有效身份证到邮政企业兑领汇款的，邮政企业应为收款人兑付汇款。

6.2.4 彻底延误

邮政企业应在本文件规定时限内完成首次投递，在彻底延误时限届满时仍未执行首次投递的，用户可以将邮件视为彻底延误：

a） 同城邮件彻底延误时限为邮件全程时限届满之日起3天；

b） 省内异地和省际邮件彻底延误时限为邮件全程时限届满之日起7天。

6.2.5 其他

港澳台邮件在内地（大陆）、国际邮件在境内部分的寄递时限，应按照境内邮件全程时限标准执行。进境邮件时限自完成通关之日起算，需要补交税款的，以投递领取通知单为全程时限截止时间。受自然灾害等不可抗力因素影响的，邮件全程时限不受本文件约束。

7 服务环节

7.1 收寄

7.1.1 收寄方式

邮政企业应提供营业场所收寄和邮筒（箱）收寄方式，宜提供流动服务收寄、智能收投服务终端收寄、上门收寄方式。

7.1.2 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：

a） 街道每天不少于1次；

b） 乡、镇人民政府所在地每周不少于5天，每天不少于1次；

c） 乡、镇其他地区每周不少于3天，每天不少于1次；

d） 设置智能邮筒（箱）的，应于信件投入之时起24小时内开取；每周至少开取一次。

7.1.3 收寄要求

7.1.3.1 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。信函寄递、邮政汇兑、国家规定报刊发行资费实行政府定价，单件重量不超过十千克的包裹寄递资费实行政府指导价，明信片、印刷品寄递资费实行市场调节价，义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物实行免费寄递。

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；邮政企业应提供电子支付方式。

7.1.3.2 邮件封面和单据

邮件封面和单据应满足下列要求：

a） 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；

b） 邮政企业在办理信件、印刷品、国际包裹业务时，应清晰、规范地加盖或者打印收寄日戳等各种业务戳记，日戳日期应与实际收寄日期保持一致；
c） 邮政企业应向用户提供收据或发票等凭证，业务单据的填写应规范、明晰、完整。

7.1.3.3 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。

7.1.3.4 邮政营业员

邮政营业员应穿着邮政企业统一配发的具有明显辨识度的工装，佩戴工号牌或胸卡。

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。

邮政企业投递信件、印刷品、汇款通知，应清晰、规范地加盖或者打印投递日戳，日戳日期应与首次投递日期一致。

7.2.1.2 按址投递

下列邮件应按 7.2.3 中规定的投递深度实行按址投递。

a） 信件；
b） 印刷品；
c） 包裹；
d） 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：

a） 邮政汇款；
b） 保价信件；
c） 存局候领邮件；
d） 无法投入信报（包）箱的印刷品；
e） 单包不符、包装或者内件破损，重量短少或者有拆动嫌疑，需要收件人会同拆验的邮件；
f） 有补收资费等其他原因需要收件人办理手续的邮件；
g） 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：

a） 街道每天不少于 1 次；
b） 乡、镇人民政府所在地每周不少于 5 次；

c） 乡、镇其他地区每周不少于3次。

7.2.3 投递深度

7.2.3.1 平常邮件和报刊投递深度

7.2.3.1.1 城市

城市地区平常邮件和报刊投递深度满足以下要求：

a） 单位：单位、单位附设机构、单位个人用户、单位院内宿舍的邮件，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。

b） 住宅楼房：设置信报（包）箱的，应投递到信报（包）箱；未设置信报（包）箱的，可投递到收发（传达）室或者物业服务企业；未设置信报（包）箱，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。

c） 住宅平房：应按街巷（胡同、里弄）门牌号投递到院落门口的信报（包）箱。住户较多的大院，在总入口处设置信报（包）箱的，应投递到信报（包）箱；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。未设置信报（包）箱，且没有收发（传达）室或者代收点的，可投递到与用户协商的指定位置。

7.2.3.1.2 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。

7.2.3.1.3 乡、镇其他地区

乡、镇其他地区邮件应至少投递到农村寄递物流综合服务站（村邮站）或者其他接收邮件的固定场所。

7.2.3.2 给据邮件投递深度

给据邮件应投递至收件人本人。若收件人无法签收，经收件人允许，可由收件人指定的其他人代为签收或投入信报（包）箱及其他接收邮件的设施、场所。代为签收时，邮政企业应核实代收人姓名和身份，并告知代收人代收责任。

邮政企业投递给据邮件时，应告知收件人（代收人）有权当面验收邮件。给据邮件包装出现明显破损或者内件物品为易碎品的，应提醒收件人（代收人）查看内件物品完整性。

7.2.4 邮政投递员

邮政营业员应穿着邮政企业统一配发的具有明显辨识度的工装，佩戴工号牌或胸卡。

7.2.5 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、农村寄递物流综合服务站（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 给据邮件的改寄和撤回

给据邮件交寄后，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

7.4.1 无法投递给据邮件的处理

邮政企业应在投递给据邮件前主动联系收件人，当出现无法投递情况时，采取以下措施：

a) 首次无法投递时，应主动联系收件人，通知第二次投递的时间及联系方式；
b) 第二次投递仍无法投递,邮政企业应主动联系收件人，协商处理方式；若收件人仍需提供投递服务的，邮政企业应事先告知收件人收费标准和服务费用。
c) 若联系不到收件人，或收件人拒收邮件，与寄件人有事先约定的，按约定处理；与寄件人没有事先约定的，邮政企业应在彻底延误时限到达之前联系寄件人，协商处理办法和费用，主要包括：
   1）寄件人放弃邮件的,邮政企业按无着邮件处理；
   2）寄件人通讯地址和联系方式不详或错误，以及联系不到寄件人的，邮政企业按无着邮件处理；
   3）寄件人需要将邮件退回的，应支付退回的费用；需要改寄的，应符合 7.3 的要求。

7.4.2 无法投递平常邮件的处理

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内退回寄件人。

收发（传达）室、物业服务企业、农村寄递物流综合服务站（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。

7.5 无着邮件的处理

无法投递又无法退回的邮件，邮政企业应依据国务院邮政管理部门相关规定处理。

无法投递又无法退回的进境国际邮递物品，应由海关依据相关规定处理。

7.6 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。

7.7 给据邮件查询

7.7.1 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：

a) 邮政普遍服务营业场所；
b) 邮政企业客户服务电话；
c) 邮政企业官方网站等网络查询渠道；
d) 其他。

7.7.2 查询内容

给据邮件交寄后，用户可对给据邮件当前所处的服务环节、位置和处理情况进行跟踪查询。

7.7.3 查询答复期限

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：

a) 境内邮件最长不超过 10 天；
b) 港澳台邮件最长不超过 15 天；
c) 国际邮件最长不超过 30 天。
d) 邮政汇款的汇款人自汇款之日起 1 年内，可以持收据向邮政企业查询。邮政企业应当自用户查询之日起 20 日内将查询结果告知汇款人。查复期满未查到汇款的，邮政企业应当向汇款人退还汇款和汇款费用。

8 用户投诉与申诉

8.1 投诉

邮政企业应提供用户投诉的渠道，主要包括电话、网络、信函等形式。

境内邮件的投诉有效期为 1 年。

邮政企业受理投诉时，应记录并核对下列信息：

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

邮政企业应在接到投诉后 7 天内答复用户办理情况，15 天内将处理结果告知用户。

8.2 申诉

已向企业投诉服务质量异议，对企业的处理结果不满意或者超过 7 天未得到企业处理，用户可向邮政管理部门申诉，邮政管理部门将依据相关规定进行处理。

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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/476203200045011052