

邮政普遍服务监督管理办法

《邮政普遍服务监督管理办法》已于2008年6月25日经第7次部务会议通过，现予公布，自2008年9月1日起施行。

部长 李盛霖

第一章 总则

第一条 为了保护用户的基本通信权利，保障邮政普遍服务水平，加强对邮政普遍服务的监督管理，推进建立和完善邮政普遍服务保障机制，根据《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国邮政法实施细则》和国家有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称邮政普遍服务，是指按照国家规定的资费和服务标准，为中华人民共和国境内的所有用户提供的基本邮政服务。

第三条 邮政普遍服务由邮政企业提供。

邮政企业应当按照法律、法规、规章等国家有关规定，保持并逐步提高邮政普遍服务水平，为用户提供迅速、准确、安全、方便的邮政普遍服务。

第四条 国家邮政管理部门依照本法规定，对全国邮政普遍服务实施监督管理。省、自治区、直辖市邮政管理部门在国家邮政管理部门的领导下，依照本法规定对本行政区域内的邮政普遍服务实施监督管理。

第五条 邮政普遍服务监督管理遵循公正、公开的原则，实行政府监管、社会监督、企业自律相结合。

第二章 邮政普遍服务

第六条 邮政企业提供邮政普遍服务，应当符合《邮政普遍服务标准》。

第七条 邮政普遍服务的业务范围是：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业务，以及国家规定的其他业务。

第八条 邮政普遍服务采取设立邮政局、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。

第九条 邮政企业应当加强对代办邮政普遍服务业务的单位（或个人）的服务质量的管理，并对委托范围内的邮政普遍服务质量负责。

第十条 邮政企业应当在营业场所公布邮政普遍服务业务的资费等情况。

邮政企业不得以任何方式限定或指定用户使用某项业务。

第十一条 邮政企业提供邮政普遍服务业务时，制定和使用的格式条款，应当以明示的方式

提示用户有关免除或限制邮政企业责任的内容。

第十二条 邮政企业应当向社会公布用户投诉电话，配备受理用户投诉的人员；对用户的投诉，应当在接到投诉之日起30个工作日内将处理结果答复用户；对用户提出的改善邮政服务的意见和建议要认真研究，主动沟通，并加以改进。

第十三条 邮政企业应当按照《邮政普遍服务标准》规定的投递频次、深度、时限要求，切实做好邮件投递服务工作。

第十四条 邮政局、所的设置和位置变更，撤并邮政局、所，或者邮政局、所停止办理《邮政普遍服务标准》规定的必须办理的业务，应当经过邮政管理部门批准。批准的程序、条件和期限另行公布。

第三章 监督检查

第十五条 邮政管理部门监督邮政普遍服务采取以下形式：

（一）对邮政局、所网点和信筒（箱）设置、营业时间和经办业务、投递质量和邮件时限、查询赔偿等情况进行定期和不定期的测评、检查，并定期通报；

（二）将用户满意度作为对邮政企业普遍服务质量评价的重要指标，委托社会中介机构开展服务质量调查，组织用户满意度评价活动，并向社会公布评价结果；

（三）建立邮政普遍服务质量社会监督网络，聘请特邀社会监督员，沟通与广大用户的联系，听取用户对普遍服务质量的意见与建议，充分发挥用户的监督作用；

（四）发挥新闻媒体、消费者协会、用户来信等渠道的作用，及时了解和处理邮政普遍服务中的问题；

（五）法律、法规、规章规定的其他形式。

第十六条 邮政管理部门工作人员依法履行职务时可以行使以下职权：

（一）询问被检查的单位及相关人员，并要求提供相关资料；

（二）进入被检查单位的工作场所、生产场地，查阅、复制有关单据、文件、记录、业务档案等相关资料，暂时封存有关原始记录。

第十七条 邮政管理部门工作人员实施监督检查时，应出示有效证件，并由两名或两名以上工作人员共同进行。

邮政管理部门工作人员对监督检查中知悉的个人隐私和商业秘密等事项负有保密义务。

第十八条 邮政企业应当配合邮政管理部门依法进行的服务检查或调查，如实提供有关资料。

第十九条 用户有对邮政普遍服务质量及保护用户权益进行监督的权利，有权向邮政企业及邮政管理部门提出改善邮政普遍服务质量的意见和建议，有权检举、控告损害用户权益的行为及邮政管理部门工作人员在监督检查工作中的违法失职行为。

第二十条 邮政企业应当建立和完善邮政普遍服务质量自查机制。省、自治区、直辖市邮政企业于每年六月份和十二月份,将本地区邮政普遍服务质量自查结果报送当地邮政管理部门,中国邮政集团公司于次年一月份将上年度全国邮政普遍服务质量自查结果报送国家邮政管理部门。

第四章 法律责任

第二十一条 对未达到《邮政普遍服务标准》并损害用户合法权益的行为,由邮政管理部门发出限期整改书;对逾期不改者,视情节轻重给予警告或者处以1万元以上、3万元以下罚款。

第二十二条 对阻碍、干扰邮政管理部门的监督检查和调查工作,或者提供虚假资料的行为,由邮政管理部门责令改正并予以警告;逾期不改的,处以1万元以上、3万元以下罚款。

第二十三条 邮政企业不能按期、如实向邮政管理部门报告服务质量自查情况的,责令限期改正,并给予警告。

第二十四条 对行政处罚决定不服的,可以依法向国家邮政管理部门申请复议,对复议决定不服的,可以向人民法院提起诉讼;也可以直接向人民法院提起诉讼。

第二十五条 邮政管理部门工作人员滥用职权、玩忽职守或包庇邮政企业损害用户合法权益的,由其所在部门或上级机关给予行政处分;情节严重的,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五章 附则

第二十六条 本办法所称邮政企业,是指中国邮政集团公司及其所属提供邮政普遍服务的企业。

第二十七条 邮政企业提供的党报党刊发行、义务兵通信、盲人读物寄递等特殊服务业务的监督检查,参照本办法执行。

第二十八条 本办法自2008年9月1日起施行。