邮政服务和快递服务用户申诉处理办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为加强和规范邮政管理部门的申诉处理工作，促进提升邮政服务和快递服务的质量，保障用户合法权益，根据《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《快递暂行条例》等法律、行政法规、规章以及国家有关规定，制定本办法。

第二条 用户对邮政企业、经营快递业务的企业（以下统称企业）的服务质量提出申诉，邮政管理部门处理用户申诉，适用本办法。但用户以牟利为目的提出申诉的，不适用本办法。

本办法所称用户包括邮件、快件的寄件人和收件人，以及使用其他邮政服务、快递服务的自然人、法人或者其他组织。

第三条 申诉处理应当根据事实，坚持合法、公正、合理的原则。

第四条 邮政管理部门处理用户申诉实行调解制度。

第五条 **国务院邮政管理部门**负责指导、组织全国范围内的用户申诉处理工作，并实施监督管理。

省级及以下邮政管理部门按照职责权限，承担本辖区内的用户申诉处理工作，并实施监督管理。

第六条 邮政管理部门及其工作人员对处理用户申诉过程中知悉的国家秘密、商业秘密以及个人隐私负有保密义务。

第二章  申诉受理

第七条 用户可拨打邮政管理部门申诉受理专用电话或者登录邮政管理部门网站提出申诉，也可以采用书信等方式提出申诉。邮政管理部门应当向社会公开申诉受理专用电话、网站申诉路径、书信通讯地址、本单位申诉受理时间等信息，方便用户查询。

申诉受理专用电话为“12305”（省会区号-12305）。邮政管理部门在申诉受理时间应当有专人值守“12305”申诉专用电话。“12305”申诉专用电话因故暂停的，邮政管理部门应当公示暂停原因、暂停时间和其他应急申诉方式，保证申诉渠道畅通。

**用户通过前款方式向邮政管理部门提出**申诉的，应当提交有效身份证明。委托他人代为提出申诉的,应当提交授权委托证明以及委托人、受托人的有效身份证明。

第八条 用户申诉受理范围：

（一）邮政企业经营的邮政业务服务质量问题，具体包括：邮件（信件、包裹、印刷品）寄递，邮政报刊发行，邮政汇兑，集邮票品预订、销售，其他依托邮政网络寄递的业务；

1. 经营快递业务的企业的快递业务服务质量问题。

第九条 用户提出申诉应当符合下列条件：

（一）申诉事项属于本办法第八条规定的申诉受理范围；

（二）有明确的申诉对象、申诉事项、申诉请求以及申诉事实材料等；

（三）申诉事项向企业投诉超过7日未得到答复或者对企业处理、答复不满意，或者企业投诉渠道不畅通，投诉无人受理；

（四）未就同一事项进行过申诉，或者已申诉过的事项有新增内容；

（五）申诉事项未经人民法院、仲裁机构受理或者公安机关、市场监督管理部门、邮政管理部门等行政机关处理。

第十条 国内邮件、快件寄递服务质量问题申诉应当在自交寄之日起1年之内提出；国际邮件、快件寄递服务质量问题申诉应当在自交寄之日起6个月之内提出。

第十一条 **邮政管理部门**应当及时接受用户提出的申诉。用户采用电话方式申诉的，应当及时接受办理；采取网站、书信等方式申诉的，应当于2日内接受办理。

对符合受理条件的申诉，邮政管理部门应当予以受理，并在7日内向提出申诉的用户告知申诉受理情况和处理时限。对不符合受理条件的申诉，**邮政管理部门**应当予以退回并向用户告知不予受理的理由。

第十二条 **邮政管理部门**应当自受理用户申诉之日起30日内向用户作出处理结果答复。

第三章  调解处理

第十三条 邮政管理部门处理用户申诉的主要依据包括：

（一）《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《快递暂行条例》等有关法律、行政法规、规章；

（二）国务院邮政管理部门规范性文件；

（三）邮政业国家标准、行业标准；

（四）用户与企业签订的服务合同，包括邮件详情单、快递运单（含电子面单）等；

（五）企业对外公布的有关承诺。

第十四条 对于符合受理条件的申诉，邮政管理部门应当于2日内将申诉事项及内容转交当事企业处理。

第十五条 当事企业接到邮政管理部门转交的申诉后，应当按照以下情形妥善处理：

 （一）存在服务质量问题的，企业应当承担相应责任；

 （二）不存在服务质量问题的，企业应当向用户沟通解释。

 企业内部以及企业之间责任划分，由企业自行处理，不得相互推诿，影响申诉事项的解决。

第十六条 当事企业自接到邮政管理部门转交的申诉之日起，应当在15日内向邮政管理部门报送处理结果，并符合以下规定：

1. 报送的处理结果包括事实情况、问题责任、处理措施、与用户沟通协调的情况等；
2. 当事企业认为不存在服务质量问题的，在报送处理结果时，详细说明事实情况和具体理由，并提供有关证明；
3. 用户在同一申诉事项中提出多个申诉请求的，当事企业逐一报送处理结果。

当事企业逾期未答复或答复不符合前款要求的，视为当事企业对申诉内容无异议；当事企业未逐一答复用户提出的多个申诉请求的，对未答复部分视为当事企业无异议。

企业应当建立申诉问题内部协调处理机制，首次接到邮政管理部门转交申诉处理的企业不能确定责任单位的，应当由该企业转至企业总部或者相关地区企业处理，企业内部处理完毕后，由首次接到邮政管理部门转交申诉处理的企业将处理结果报送邮政管理部门。

第十七条 用户对当事企业申诉处理结果无异议的，由邮政管理部门结案；用户对当事企业申诉处理结果有异议的，应说明具体理由，并由邮政管理部门转交当事企业处理。

用户通过电话或者书信方式提出申诉的，由受理申诉的邮政管理部门以电话方式告知处理结果，并向用户征询是否存在异议；用户通过网上等方式提出申诉的，可以登录邮政管理部门网站查看申诉处理结果，并于申诉当事企业作出处理结果之日起3日内明确是否存在异议。

第十八条 申诉事项属于本办法第八条规定的受理范围且满足下列情形的，邮政管理部门可以通过电话或者网络在线方式进行调解：

（一）提出申诉的用户与当事企业已经就申诉事项进行协商，但未能达成一致意见的；

（二）提出申诉的用户与当事企业同意由邮政管理部门进行调解的；

（三）邮政管理部门规定的其他情形。

第十九条 适用第十七条情形的，由邮政管理部门再次转交当事企业处理。当事企业应当自收到再次转交的申诉事项之日起5日内向邮政管理部门报送处理结果。

第二十条 邮政管理部门收到当事企业再次报送的处理结果后，应当在3日内回访用户。

用户对申诉处理结果仍然存在异议的，邮政管理部门应当对申诉事项进行核实后作出调解结果，并将调解结果告知用户和当事企业**。**

第二十一条 **当事**企业对调解结果存在异议的，可以自邮政管理部门作出调解结果之日起5日内提出复核申请，邮政管理部门应当再次核实，并根据核实结果作出结案处理。

当事企业未在规定时间内提出异议申请的，视为当事企业无异议。

第二十二条 申诉处理过程中，针对同一用户提出的新增申诉事项且符合本办法第八、九条规定的，邮政管理部门应当将其作为新的申诉事项转交当事企业处理。

第二十三条 用户和当事企业对调解处理结果有异议的，可通过提起诉讼或者申请仲裁等方式解决纠纷。

第二十四条 **邮政管理部门应当加强申诉处理与邮政市场监督检查的衔接，对申诉事项涉及的重大服务质量问题及时调查、依法处理，企业和用户**应当予以配合。

第二十五条 国务院邮政管理部门和省级邮政管理部门应当定期向社会通告邮政服务和快递服务用户申诉及处理情况。

第四章 附 则

第二十六条 国家关于机要通信等邮政特殊服务、专用邮政信箱邮件寄递服务的监督管理另有规定的，适用其规定。

第二十七条 本办法有关7日（含）以下的规定是指工作日，不含节假日。

第二十八条 本办法自年月日起施行。国家邮政局于2014年9月1日发布的《邮政业消费者申诉处理办法》（国邮发〔2014〕160号）同时废止。