

邮政管理领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据															
1	邮政业 服务的 质量 申诉	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">邮政企业经营的邮政业务</td> <td style="width: 20%;">信件、包裹、印刷品等件的寄递</td> <td style="width: 60%;">投递未到货；未及时通知用户取邮件；邮件未收到被退回；未按时投递邮件；邮件丢失、短少、损毁，保价物品缺失；邮件延误；服务态度问题；违规收费等</td> </tr> <tr> <td></td> <td>报刊订、零售、投递</td> <td>报刊丢失；订阅的报刊不给送；收到的报刊不完整；报刊投递不及时等</td> </tr> <tr> <td></td> <td>邮政汇兑</td> <td>汇兑时限问题；汇款通知单未收到等</td> </tr> <tr> <td></td> <td>集邮票品预订、销售</td> <td>集邮票品预订、销售中存在强买强卖、欺诈等行为；集邮票品错投；预订的邮票在邮局取不出等</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">其他依托邮政网络办理的业务（不包括邮政储蓄）</td> </tr> </table>	邮政企业经营的邮政业务	信件、包裹、印刷品等件的寄递	投递未到货；未及时通知用户取邮件；邮件未收到被退回；未按时投递邮件；邮件丢失、短少、损毁，保价物品缺失；邮件延误；服务态度问题；违规收费等		报刊订、零售、投递	报刊丢失；订阅的报刊不给送；收到的报刊不完整；报刊投递不及时等		邮政汇兑	汇兑时限问题；汇款通知单未收到等		集邮票品预订、销售	集邮票品预订、销售中存在强买强卖、欺诈等行为；集邮票品错投；预订的邮票在邮局取不出等		其他依托邮政网络办理的业务（不包括邮政储蓄）		作为申诉处理，按照《邮政业消费者申诉处理办法》规定的程序进行调解	《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《邮政普遍服务监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《集邮市场管理办法》《邮政业消费者申诉处理办法》
邮政企业经营的邮政业务	信件、包裹、印刷品等件的寄递	投递未到货；未及时通知用户取邮件；邮件未收到被退回；未按时投递邮件；邮件丢失、短少、损毁，保价物品缺失；邮件延误；服务态度问题；违规收费等																	
	报刊订、零售、投递	报刊丢失；订阅的报刊不给送；收到的报刊不完整；报刊投递不及时等																	
	邮政汇兑	汇兑时限问题；汇款通知单未收到等																	
	集邮票品预订、销售	集邮票品预订、销售中存在强买强卖、欺诈等行为；集邮票品错投；预订的邮票在邮局取不出等																	
	其他依托邮政网络办理的业务（不包括邮政储蓄）																		

序号	问题分类	具体问题		处理方式及法定途径	相关依据
1	邮政服务质量的申诉	经营快递业务企业的快递业务服务质量问题	违反快递服务标准中的时限、价格及损失赔偿等各类服务质量问题：延误、丢失、短少、损毁；违规收费；收寄服务质量问题、投递服务质量问题；代收货款质量问题等	作为申诉处理，按照《邮政业消费者申诉处理办法》规定的程序进行调解	《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮政业消费者申诉处理办法》
2	邮政业相关违法行为的举报	快递企业经营邮政企业专营业务范围以外	快递企业将信件打包后作为包裹寄递	作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理	中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》
社会组织或个人冒用邮政企业名义或邮政专用标志；伪造邮政专用品或倒卖伪造的邮政专用品					

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	<p>社会组织或个人私自开拆、隐匿、毁弃他人邮件</p> <p>未经批准，邮政企业停止办理或者限制办理：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；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递的业务</p> <p>邮政企业利用带有邮政专用标志的车船从事邮件运递以外的经营性活动，或者以出租等方式允许其他单位或者个人使用带有邮政专用标志的车船</p> <p>不通邮问题</p> <p>邮政企业未经批准撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所</p> <p>邮政企业限定或指定用户使用某项业务</p> <p>违反国家规定，收寄禁止寄递的物品，未按规定收寄限制寄递的物品，或未按规定执行收寄验视制度</p>	作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理	《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	社会组织冒用他人名称、商标标识和企业标识，扰乱市场经营秩序	移交有关部门依法处理	中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
		取得快递业务经营许可的企业将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的企业经营，或超越经营许可范围委托经营	作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理	
		快递企业超范围经营快递业务		
		社会组织或个人未经许可经营快递业务		
		快递企业设立、合并、分立分支机构，未向邮政管理部门备案		
		企业未经用户许可，使用第三方（智能包裹箱、快件箱）代投邮件、快件		
		邮政、快递企业私自代替用户签收邮件、快件		
		邮政企业擅自变更已审定的纪特邮票发行计划		

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	邮政企业在发行日前销售邮票；低于面值或者售价销售邮票；在发行期内高于面值或者售价销售纪特邮票；采用搭售等方式强迫消费者购买其他商品；利用其市场支配地位损害消费者权益	作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理	中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
		社会组织或个人伪造、涂改、冒用、租借、买卖或转让《快递业务经营许可证》		
		快递企业停止经营快递业务，未书面告知邮政管理部门并交回快递业务经营许可证，或者未按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理尚未投递的快件		
		快递企业寄递国家机关公文		
		社会组织或个人隐匿、毁弃、非法开拆邮件、快件		
		社会组织或个人损毁邮政与快递服务设施或者影响邮政与快递服务设施的正常使用		

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	外商投资的企业经营信件业务	作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理	中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
		除未经法律明确授权或者用户书面同意，邮政企业、快递企业或从业人员将用户使用邮政服务、快递业务的信息提供给任何组织或个人		
		邮政企业或快递企业及其分支机构或从业人员非法扣留邮件、快件		
		统计调查对象，向邮政管理部门提供不真实或不完整的统计资料		
		社会组织或者个人伪造、涂改、冒用、租借、买卖和非法转让《集邮票品集中交易市场开办许可证》		
		未经指定，社会组织或者个人经营集邮票品的进口业务		

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	集邮票品经营者经营伪造、变造的邮资凭证；经营国家禁止流通的集邮票品；经营1949年10月1日以后台湾地区发行的集邮票品；经营未注明发行单位信息的集邮品；经营不符合国家规定的仿印仿制邮票图案的集邮品；经营明显具有虚假信息的集邮品；经营擅自进口的集邮票品；冒用他人名义制作或者销售集邮票品	作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理	中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
邮政企业向集邮爱好者隐瞒集邮票品有关信息或者提供虚假信息	未通过年检的生产企业继续生产邮政用品用具			
邮政用品用具生产企业降低产品质量，生产不符合标准的产品；使用过期的或未通过年检的生产监制证书生产邮政用品用具；转让或出售生产监制证书				

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	社会组织或个人未经批准，擅自生产已经实行生产监制的邮政用品用具；或伪造、冒用、盗用生产监制(进网审批)证书	作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理	中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
		非邮政企业经营带有邮政专用标志的用品用具；社会组织或个人伪造、冒用带有邮政专用标志的用品用具		
		社会组织或个人销售和使用未经监制和审批的邮政用品用具		
		个人仿印邮票图案；非邮政集邮经营部门仿印邮票图案制作集邮品		
		获准仿印邮票图案的单位转让仿印邮票图案的制作权和发行权		
		社会组织或个人未经批准，对已发行的邮票图案进行再加工		
		印刷单位承印未经批准的仿印邮票图案和与邮票相似的印件		
		社会组织或个人经销未经批准的仿印邮票图案制品		

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
3	邮政管理行政审批事项	申请办理撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所审批	按照行政许可相应法定程序进行办理	《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》《邮票发行监督管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《快递市场管理办法》
		申请办理停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务审批		
		申请办理纪念邮票和特种邮票发行计划审批		
		申请办理纪念邮票图案审查		
		申请办理停止使用邮资凭证审批		
		申请办理快递业务经营许可		
		申请办理仿印邮票图案及其制品审批		
		申请办理经营邮政通信业务审批		
		申请行政审批，对邮政管理部门拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对邮政管理部门作出的有关行政许可的变更、中止、撤销等决定不服的信访事项	行政复议 行政诉讼	

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
4	政府信息公开申请	公民、法人或者其他组织申请获取相关政府信息	按照政府信息公开有关要求进行答复	《中华人民共和国政府信息公开条例》《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《普遍服务监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《邮政业标准化管理办法》《集邮市场管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
5	提出的行政复议申请	对行政机关作出的行政处罚决定不服的 对行政机关作出的查封、扣押等行政强制措施决定不服的	按照行政复议法定程序依法办理	《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政复议法实施条例》《普遍服务监督管理办法》

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
5	提出的行政复议申请	对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的	按照行政复议法定程序依法办理	《邮票发行监督管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《邮政业标准化管理办法》《集邮市场管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
		认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；侵犯其合法权益的		
		认为行政机关侵犯合法的经营自主权的		
		认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的		
		认为行政机关的其他具体行政行为（如信息公开、业务举报处理等）		
6	涉及系统内部人员违法违纪问题的举报	1. 违反政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律的行为	作为信访依法调查处理	《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党廉洁自律准则》《中华人民共和国国家公务员法》《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》
		2. 违反行政纪律的行为		

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
7	涉及内部公务员申诉问题	行政处分	作为信访依法调查处理	《中华人民共和国公务员法》 《中华人民共和国行政监察法》 《公务员申诉规定（试行）》
		辞退或者取消录用		
		降职		
		定期考核定为不称职		
		免职		
		申请辞职、提前退休未予批准		
		未按国家规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇		
		法律、法规规定可以申诉的其他情形		

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
8	行业内相关企业事业单位工作人员向我局提出的,超出我局职责范围,且能通过其他法定途径进行处理信访事项	邮政企业经营任务重,扣奖金	作为信访处理,告知下列救济途径: 1. 通过企业单位工会出面协调; 2. 向企业所在地的劳动保障部门申诉、仲裁; 3. 法院提起诉讼; 4. 移交具有处理权限的相关部门	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国社会保障法》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国社会保险法》
		退休职工工资待遇低		
		克扣或拖欠员工工资		
		邮政企业员工因工作等问题被辞退		
		不为员工缴纳养老、医疗、工伤、生育、失业等社会保险		

