《中国邮政集团有限公司邮政普遍服务管理办法(试行)》

第一章 总则

第一条 为保障邮政普遍服务,加强邮政普遍服务管理,提升服务质量和水平,满足新时代经济社会发展和人民对美好生活的需要,根据《中华人民共和国邮政法》和《邮政普遍服务监督管理办法》制定本办法。

第二条 邮政普遍服务是党和国家赋予邮政企业的神圣使命,是中国邮政的"根"和"魂",是国家基本公共服务的重要组成部分,是邮政企业政治责任和社会责任的核心载体。

第三条 本办法所称邮政普遍服务,是指邮政企业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。

邮政企业应当对信件、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以及邮政汇兑提供邮政普遍服务。

第四条 坚持以人民为中心的发展思想,贯彻新发展理念,推动邮政普遍服务高质量发展,实现邮政网络全面覆盖、运行稳定,供给能力持续提升、显著增强,服务质量不断改善、用户满意,管理机制更加健全、高效顺畅,保障措施更加有力、日益完善,努力推进邮政普遍服务管理体系和管理能力现代化,促进邮政普遍服务在构建新发展格局中发挥更大的作用。

第五条 邮政普遍服务管理工作应当遵循以下原则:

(一)坚持政治责任原则。提高政治站位,加强党组(党委)对邮政普遍服务工作统一领导,坚持"政"字当先,聚焦邮政普遍服务法定义务,践行"人民邮政为人民"的服务宗旨。

(二)坚持高质量发展原则。加强邮政普遍服务发展规划和预算保障工作,确保邮政普遍服务优先投入、优先保障、优先发展。加强服务质量管理,完善安全保障措施,实施科技赋能,推动绿色发展,为用户提供迅速、准确、安全、方便的优质普遍服务。

(三)坚持依法合规原则。树立法治意识,遵守国家法律规范,落实政府监管要求,依法对邮政普遍服务工作进行规范管理,保障用户合法权益。

(四)坚持统筹管理原则。遵循集团公司"三个视角""三大规律"的工作要求,明确各职能部门和业务环节的邮政普遍服务管理职责,坚持问题导向,强化工作协同,建立邮政普遍服务齐抓共管机制。

(五)坚持奖惩分明原则。切实将结果导向和过程管理相结合,确保工作有目标、有措施、能落地、有考核。奖励邮政普遍服务工作先进单位和个人,责罚落后、不达标的责任单位和个人,营造邮政普遍服务对标达标、创优争先的良好氛围。

第六条 以创新驱动提高邮政普遍服务供给质量,丰富邮政普遍服务内涵,提升邮政普遍服务便利化、均等化、数字化和智能化水平。

第七条 各级分公司应当加强同地方党委、政府及其有关部门的汇报联系,从邮政普遍服务设施建设、资金支持、通行便利和业务发展等方面积极争取邮政普遍服务保障支持政策,创造邮政普遍服务良好的发展环境。

第二章 管控体系

第八条 全面建立健全集团公司和省(含自治区、直辖市,下同)、地市、县分公司四级邮政普遍服务管理组织。各级邮政企业是履行邮政普遍服务的责任主体。企业党组(党委)统一领导;职能部门各司其职、齐抓共管;生产环节(专业)各尽其责、全面落实;归口管理部门统筹协调、督导推进。

省、地市分公司普遍服务部是本级分公司的普遍服务工作归口管理部门,负责普遍服务工作督导和考核。县分公司由负责服务质量的部门归口管理邮政普遍服务工作,并明确邮政普遍服务专职履责岗位。上一级普遍服务归口管理部门根据授权对下一级企业的普遍服务工作承担指导和监督职责。

第九条 建立健全邮政普遍服务管理制度体系。加强基础管理制度研究,完善管理机制,充分发挥制度固根本、稳预期、利长远的作用,为邮政普遍服务的健康发展提供有力的制度保证。

集团公司党组每年听取邮政普遍服务工作汇报;每半年由分管邮政普遍服务的领导主持召开一次专题办公会,研究决定当期邮政普遍服务重点工作事项。

省、地市分公司党委每半年召开邮政普遍服务专题工作会议,听取邮政普遍服务工作报告,研究决定邮政普遍服务重要工作事项。

集团公司、省、地市分公司定期召开邮政普遍服务部门联席会议,沟通解决当期邮政普遍服务运营管理有关重要事项。对会议安排的事项,责任部门按要求落实并及时反馈邮政普遍服务归口管理部门。

第十条 强化邮政普遍服务能力保障体系。统筹企业资源和社会发展的需要,优先保证邮政普遍服务的人力、财力、物力的投入,确保邮政普遍服务持续健康发展。

科学制定和组织实施普遍服务生产人员和管理人员配置标准,优先保障配足邮政普遍服务工作需要的人员。加强邮政普遍服务归口管理队伍专业化建设,打造对党忠诚、爱岗敬业、业务精湛、保障有力的管理队伍。

优先确保邮政普遍服务资金投入,做好邮政普遍服务补贴资金的分配管理和使用监督,保障资金支持到位,支出合规。

科学制定和组织实施邮政普遍服务基础设施建设标准和邮政车辆、生产设备投资计划,持续提高邮政普遍服务网络供给能力。

加强普遍服务安全管理,按照管生产经营必须管安全的原则,落实安全生产责任制。

第十一条 完善邮政普遍服务质量保障体系。邮政普遍服务的生产过程就是用户的消费过程,管业务必须管质量。集团公司以及省、市分公司的营业、分拣、运输、投递等环节管理部门和信件、印刷品、包裹、汇兑等专业管理部门应当制定并实施本环节(专业)服务质量管理办法,开展日常管理和定期检查,按月向本级邮政普遍服务归口管理部门反馈本环节(专业)普遍服务质量情况(其中汇兑区分金融与非金融网点确定管理和检查部门)。

加强邮政普遍服务基层基础管理。普遍服务业务生产经营班组、支局所、投递部(站)按照日抽查、周普查、月分析的频次和深度,对本单位普遍服务各种业务和质量指标进行自查和管控,切实保障本工序质量。

普遍服务归口管理部门和有关职能部门应当加强对邮政普遍服务质量的监督检查,通过运用现场检查和非现场检查,保证落实检查频次、覆盖范围、检查内容和督导要求,促进普遍服务通信质量常态稳定可控。

第十二条 建立健全邮政普遍服务教育培训体系。邮政普遍服务业务种类多、从业人员和服务对象庞大,应采用线上线下相结合的方式,建立常态教育培训机制,抓好法律合规、业务技能的岗前培训和在岗人员的新业务、新技能培训,不断提高邮政普遍服务从业人员的业务技能。

第十三条 动态优化邮政普遍服务评价考核体系。科学统筹制定评价指标、评价方式和考核办法,有效发挥考核对普遍服务工作的保障和引领作用。

第十四条 完善邮政普遍服务管理信息化体系。加强邮政普遍服务管理手段的科技赋能。充分利用计算机网络、大数据、云计算等先进技术手段,加强对邮政普遍服务工作的管理。集团公司建设覆盖全网、反应迅速、指挥顺畅、监督有力的信息化、数字化、智能化的远程大集中全国邮政企业普遍服务管控中心。省分公司应当做好邮政普遍服务管理系统的对接应用工作,按照规定进行信息系统的日常维护和信息更新,并加强对地市、县分公司的指导,强化信息系统应用,实现邮政普遍服务全业务全程管控。

第三章 基础设施管理

第十五条 提供邮政普遍服务的邮政设施等组成的邮政网络是国家重要的通信基础设施。各级分公司应当加强邮政普遍服务网络建设,加大设备更新改造,提升邮件处理和运递机械化、信息化、自动化水平,提升邮政普遍服务网络效能。

第十六条 邮政普遍服务营业场所、邮件处理场所和邮筒(箱)等邮政普遍服务设施的设置,应当符合邮政普遍服务标准以及邮政设施的布局和建设规划,满足邮政普遍服务的需要。乡、镇人民政府所在地以及较大的高等院校、车站、机场、港口应当设置邮政普遍服务营业场所。

第十七条 邮政普遍服务设施应当按照政府监管部门和集团公司关于营业网点、投递网点、邮件处理中心等普遍服务基础设施标准建设。

邮政营业网点应布局合理,优先确保满足邮政普遍服务发展需要。

第十八条 各级分公司对邮政普遍服务设施应当进行经常性维护,保证邮政设施的正常使用。根据设施的使用年限、服务需求等因素,定期开展设施更新改造或新增投入,保障邮政普遍服务能力。

第十九条 邮政普遍服务营业场所的设置、撤销、迁址、信息变更等,必须严格执行集团公司关于营业场所和业务审批的规定。

第二十条 各级分公司应严格落实代办网点的设置和审批、合同签订、业务运营管理、代办费管理及代办网点的监督检查等工作要求,杜绝以包代管,确保代办网点达到邮政普遍服务标准。

第二十一条 邮政营业场所或者邮件处理场所被依法征收的,产权所有单位应当依照法律法规的规定,要求城乡规划部门及征收实施单位对征收补偿、回迁安置、过渡期房屋及费用负担作出妥善安排,以符合保障邮政普遍服务的要求。未作出妥善安排前,有权依法拒绝征收。邮政营业场所或者邮件处理场所征收回迁发生争议的,应当通过各种途径和方式努力争取妥善解决,切实维护邮政企业合法权益。

邮政营业场所或者邮件处理场所被依法征收的,在重新设置前,被征收单位应当会同征收实施单位和当地的邮政监管机构商定,采取使用临时场所或安排邻近场所处理、上门揽投、流动服务车等措施,保证邮政普遍服务的正常进行。

第二十二条 省、地市分公司应当积极配合邮政监管机构以及政府有关部门落实智能信包箱(信报箱)建设的各项规定和标准要求。

第二十三条 省、地市分公司应当加强与地方政府沟通,将邮政普遍服务设施的布局和建设纳入当地城乡总体规划和详细规划,争取对农村边远地区和农村城市化的新区、城市开发区、城市高新技术开发区、城市郊区、高校的邮政普遍服务设施建设给予重点扶持。

第二十四条 邮政普遍服务营业场所和邮件处理场所的消防、监控、隔离、安检、报警、劳动保护及其他安全生产设备(用品)配置,应当符合《邮政业寄递安全监督管理办法》以及政府主管部门、集团公司关于邮政营业场所、邮件处理场所的安全生产设备(设施)配置等要求。

第四章 服务规范管理

第二十五条 邮政普遍服务营业网点应当依法开办信件、印刷品、包裹和邮政汇兑业务。

地市、县分公司必须确保每个县级行政区至少有一个邮政营业网点开办国际及港澳台邮件业务。

第二十六条 乡、镇人民政府所在地营投合一网点,营业和投递人员配备至少达到2人,其他农村地区营投合一网点,应当结合营业时间和实际投递需要配足营业、投递人员,以保证营业时长和投递频次。

第二十七条 信件、印刷品、包裹、邮政汇兑全程时限应满足《邮政普遍服务标准》的要求,并且满足国家监管部门对邮件全程时限的考核要求。有条件的地区,应主动通过调整优化邮运组织等生产作业,缩短普遍服务邮件全程时限。

交通不便的边远地区的邮件全程时限,应按照邮政监管机构的规定执行。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。

第二十八条 邮政普遍服务营业网点的营业时间必须满足《邮政普遍服务标准》的要求,严格执行签到签退规定,并按公示的时间营业。

第二十九条 邮政普遍服务营业网点应公示名称、所在区域邮政编码、每周的营业日和每天的营业时间;应当公示或者以其他方式公布服务种类、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;应当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。

在国家法定节假日和省级人民政府规定的节假日调整营业时间的,应当提前3日对外公布,并按照公布的时间对外营业。

第三十条 邮件收寄人员必须严格执行邮件实名收寄和收寄验视制度,严格执行国家有关禁止寄递和限制寄递的规定。

对用户交寄的信件,有违反禁止寄递规定嫌疑等情形时可以要求用户开拆,进行验视,但不得检查信件内容。用户拒绝开拆的,不予收寄。收寄信件以外的邮件应当场验视内件。用户拒绝验视的,不予收寄。寄往巡视类专用信箱另有规定的从其规定。

严格落实过机安检制度,在邮件收寄及处理、投递等过程中,发现邮件内夹带禁止寄递或者限制寄递的物品的,应当按照国家有关规定处理。

第三十一条 向寄件人长期、批量提供寄递服务的,应当与寄件人签订大宗邮件安全协议,明确邮政企业与寄件人的安全保障义务。

第三十二条 收寄封装邮件时,应当坚持实用、安全、环保原则,符合寄递生产作业和保障安全的要求,避免过度包装。禁止使用不符合国家规定的材料包装邮件。邮政营业网点应当按照规定配备包装物回收装置。

第三十三条 收寄邮件时必须清晰、规范地加盖或者打印收寄日戳等各种业务戳记。业务戳记的种类和规格执行集团公司的统一规定。

投递信件、印刷品和邮件(汇款)通知单时,必须清晰、规范地加盖或者打印投递日戳。

第三十四条 邮政营业网点不得限制用户支付信件、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。

有条件的邮政营业网点应当开通条码支付及支持数字人民币支付,积极满足用户支付需求。

第三十五条 邮政营业网点在用户交付邮件资费后,应当根据用户需要依规向其开具收据或者发票等凭证。

第三十六条 邮政信筒(箱)上必须标明开取次数和时间。开箱人员应当按时打开信筒(箱),扫描信筒(箱)监控条码,收取信件。开取信筒(箱)次数应满足《邮政普遍服务标准》的要求。

对智能化邮筒(箱),开箱人员必须在规定时间内检查智能化邮筒(箱)的运行情况。

第三十七条 邮件封面和单据采用的格式条款必须符合相关法律法规和规范性文件的规定,并进行合法合规性审查后方可使用。

第三十八条 邮件处理应当规范操作,严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成邮件损毁或者延误。

第三十九条 邮件投递频次、投递深度应当满足《邮政普遍服务标准》的要求,并根据地方经济社会发展,适时提高邮件投递频次和投递深度。农村地区应当确保建制村全面稳定直接通邮,并且符合国家监管部门对投递频次的考核要求。

西部地区建制村投递频次达标率,争取尽快达到99%以上。

第四十条 邮政普遍服务邮件应当按址投递,不具备按址投递条件的邮件依据《邮政普遍服务标准》通知用户到指定地点领取。对有特殊需求的用户,投递单位可与用户协商,采取多种方法投递邮件。

第四十一条 对收发室、村邮站等接收的邮件,超过1个月确认无法转交的,由收发室、村邮站等签注意见后,投递人员及时收回。

第四十二条 对无法投递的邮件,应当退回寄件人或者按照寄件人的要求处理。

无着邮件的寄送、接收、开拆处理、登记保管、销毁等应严格执行国家邮政局、集团公司的规定,严禁违规处置或流向市场。

第四十三条 提供邮政普遍服务的营业人员、投递人员(含营业、投递环节的代办人员)应当穿着集团公司统一规定的邮政制服,佩戴工号牌或者胸卡,使用文明用语。

第四十四条 邮政营业网点和邮政在线业务平台应提供邮政普遍服务给据邮件跟踪查询服务,查询给据邮件当前所处的服务环节、位置和处理情况。在不能即时提供给据邮件信息时,自用户查询之日起应在规定的时间内将查询结果告知用户。

第四十五条 受理用户投诉时,必须详细记录投诉人的姓名、地址、联系方式、投诉原由等内容。客服或业务主管部门接到投诉后7日内答复用户办理情况,15日内将处理结果告知用户。

第四十六条 处理用户申诉应当执行国家邮政局《邮政业消费者申诉处理办法》的有关规定。被申诉分公司指定专人负责,全程跟踪,及时办结回复,严禁发生虚假答复、拒不按规定处理或逾期处理等问题。

第四十七条 严禁私自开拆、隐匿、毁弃邮件,对违反规定的依照相关法律法规严肃追究相关单位和个人的责任。

第四十八条 各生产环节应当通过加强流程管理,优化作业组织,防止邮件丢失损毁和内件短少;对邮件的损失应当承担赔偿责任的,在赔偿责任确定之日起最迟7日内向用户予以赔偿。

第四十九条 各级分公司应当加强用户用邮信息的安全管理,妥善保管、合规使用邮件详情单和用户电子信息,禁止出售、泄露和非法提供用户用邮信息。

第五十条 委托代办邮政普遍服务业务的,应当加强对受托代办邮政普遍服务业务的单位的服务质量管理,并对委托范围内的邮政普遍服务水平和质量负责。

第五十一条 开展邮政普遍服务法规制度执行风险识别。充分借助数据分析等手段,寻找、排查有关邮政普遍服务审批、备案规定、重要指标和寄递安全三项基本制度(实名收寄、收寄验视和过机安检)等方面可能存在的风险点。在风险评估基础上,提出风险警示和对策措施,保证邮政普遍服务合法合规。

第五章 补贴资金管理

第五十二条 邮政普遍服务补贴核定应当与《邮政普遍服务标准》结合,向承担邮政普遍服务的基层企业和生产一线倾斜,向农村、西部和艰苦地区倾斜。

第五十三条 集团公司有关部门和省分公司应当加强对下级企业邮政普遍服务补贴资金分配、使用的管理,并应当进行定期监督检查,确保补贴资金及时足额用于保障邮政普遍服务。

第五十四条 集团公司应当按照财政部的要求按时提供邮政普遍服务补贴项目绩效自评报告,有关部门和各省分公司应当组织指标研究、分解和落实管理。

第五十五条 邮政普遍服务补贴与服务质量挂钩。

集团公司采取奖惩结合方式,扣减的各省分公司的补贴资金,全部用于奖励当年邮政普遍服务工作做得较好的省份,各省分公司获得的奖励补贴应当用于保障邮政普遍服务。

在考核过程中弄虚作假或隐瞒不报相关材料的,一经查实,将对涉事省分公司进行处罚通报。

挂钩指标、考核依据和考核流程的具体办法另行规定。

第五十六条 集团公司邮政普遍服务归口管理部门牵头组织按季度或年度对省分公司进行补贴资金与服务质量挂钩考核。

第六章 对接邮政监管

第五十七条 各级分公司应当依法接受邮政监管机构的监督管理。将监管部门考核邮政企业的普遍服务指标纳入企业内部战略绩效考核和邮政普遍服务补贴挂钩考核中。

第五十八条 遇有下列情形之一,所属地市邮政分公司应当事先按要求向当地邮政监管机构提出申请。未经邮政监管机构批准,不得擅自撤销网点或擅自停止办理、限制办理邮政普遍服务业务:

(一)提出撤销普遍服务营业场所的;

(二)邮政普遍服务营业网点提出停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的。

第五十九条 因不可抗力或者其他特殊原因暂时停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务的,应当及时公告,采取相应的补救措施,并向邮政监管机构报告。

第六十条 邮政营业场所出租或者以其他方式改变用途的,所属地市邮政分公司必须自改变用途之日起20日内报当地邮政监管机构备案。

第六十一条 省、地市、县分公司应当加强与邮政监管机构的沟通,确保邮政普遍服务网点和业务审批管理符合规定和流程,建立健全网点基础信息台账,确保基础信息真实准确,确保邮政政企双方网点数量一致、名称一致、状态一致、系统报审和审批内容一致。

第六十二条 办理下列事项,应当按规定向邮政监管机构进行备案,并及时更新维护集团公司普遍服务管理系统相关信息:

(一)设置邮政营业场所的;

(二)撤销邮政普遍服务营业场所以外的其他邮政营业场所的;

(三)邮政普遍服务营业场所的名称、地址、营业时间等重要备案信息发生变更的;

(四)法律、法规和规章规定的其他应当向邮政监管机构备案的事项。

第六十三条 对邮件被盗窃、私拆、隐匿、毁弃、积压、损毁等情形,案发单位必须及时向上级企业报告,并按照规定程序报告邮政监管机构,同时应当妥善处理,尽最大努力减少损害。

第六十四条 中央政府定价目录内的邮政普遍服务业务资费,各级分公司应当严格遵照执行,不得自行定价或者乱收费。确需提出调整定价建议时,应当由集团公司相关专业部门发起,就调价的目的、意义、依据等先期研究、提出草案,再由集团公司资费归口管理部门牵头,按法定流程向国家有关部门提出调价申请,相关部门(单位)依据机构职责做好配合工作。

第六十五条 集团公司制定或者调整实行市场调节价的邮政普遍服务业务资费项目和资费标准时,应当执行《中华人民共和国价格法》和政府价格主管部门有关规定。调价文件应当抄送国家发展改革委员会、国家邮政局。调价资费标准提前30日向社会公示方可实施。

第六十六条 邮政监管机构开展的监督检查,各级分公司应当依法配合,不得拒绝和阻碍执法人员的监督检查。对检查人员指出的问题应当积极落实整改,并及时向上级企业报告。

第六十七条 集团公司、省分公司应当按规定向邮政监管机构提供邮政普遍服务自查报告和相关材料。

第六十八条 集团公司与国家邮政局、分公司与同级邮政监管机构,应当建立健全政企联席会议制度,原则上每季度组织召开一次联席会议;企业主要领导或分管领导应当参加,互相通报情况,共同研究问题,制定落实措施。

第六十九条 省分公司在收到当地邮政监管机构年度监督管理重点工作安排之后,应当及时分解到各责任单位(部门),明确工作目标、主要举措和完成时间等要求,并做好与监管部门的后续对接工作,同时抄报集团公司。

第七十条 各级分公司应当建立邮政普遍服务行政处罚案件的闭环管理制度,执行案件登记录入、整改、追责、上报完成情况等流程,按照集团公司要求,将行政处罚案件情况、事由、整改情况等及时录入邮政普遍服务管理系统。一般案件应当自收到处罚决定书5日内报送,重大处罚案件应当立即上报,不得隐瞒、迟报。邮政普遍服务行政处罚案件具体管理办法另行制定。

第七十一条 坚持问题导向,对于自查、上级检查和政府部门检查发现的问题,责任单位要做好整改工作,防止同类问题再次发生。

第七十二条 对于邮政监管机构作出的邮政普遍服务处罚决定、执法措施,责任单位应当认真执行,按照要求整改落实到位,并及时反馈邮政监管机构。

第七十三条 对于邮政普遍服务执法案件,在主动配合执法的同时,责任单位应当充分行使好陈述、申辩权,做好与执法部门的沟通,力争将问题妥善解决。

第七十四条 任何单位和个人不得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,不得以出租、借用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。发现有社会车辆违规冒用邮政专用标志,应当及时向邮政监管机构举报,维护企业合法权益。

第七十五条 邮政专营权受国家法律保护,发现违法从事邮政专营业务、侵犯邮政专营权的单位和个人,应当及时向邮政监管机构、市场监管部门举报,维护邮政专营权。 (下转第4版)