**邮政业消费者申诉处理办法**

**第一章  总    则**

**第一条**为了维护邮政业消费者的合法权益，依法公正处理消费者申诉，促进邮政业服务质量提高，根据《中华人民共和国邮政法》等有关法律、法规，制定本办法。

**第二条**消费者按照《中华人民共和国邮政法》第六十五条的规定对邮政企业和快递企业服务质量提出申诉，以及邮政业消费者申诉中心对申诉进行处理，适用本办法。

**第三条** 申诉处理应当以事实为依据，以法律为准绳，坚持合法、公正、合理的原则。

**第四条** 邮政业消费者申诉中心对消费者的申诉实行调解制度。

**第五条**  邮政业消费者申诉中心及其人员对履职过程中知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。

**第二章  受    理**

**第六条**邮政业消费者申诉专用电话为“12305”（省会区号-12305）。消费者可以通过电话或者登陆国家邮政局和各省、自治区、直辖市邮政管理局网站申诉，也可以采用微信、书信或者传真形式申诉。

　　消费者向市（地）邮政管理局提出申诉的方式，由各省、自治区、直辖市邮政管理局根据实际情况确定。

**第七条**在受理消费者申诉的工作时间，邮政业消费者申诉中心应当有专人值守“12305”申诉电话，保证消费者申诉渠道畅通。

　　各级邮政管理部门应当在本单位门户网站公示受理消费者申诉的工作时间。如“12305”申诉电话因故暂停，还应当公示暂停原因、暂停时间和应急措施。

**第八条**消费者申诉受理范围：

　　（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，报刊订阅、零售、投递，邮政汇兑，集邮票品预订、销售，其他依托邮政网络办理的业务（不包括邮政储蓄）；

　　（二）经营快递业务企业的快递业务服务质量问题。

**第九条**消费者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消费者申诉受理范围；

　　（二）申诉人是与申诉事件有直接利害关系的当事人（寄件人或者收件人以及寄件人、收件人的委托人）；

　　（三）有明确的被申诉人和具体的事实根据；

　　（四）申诉事项向邮政企业、快递企业投诉后7日内未得到答复或者对企业处理和答复不满意，或者邮政企业、快递企业投诉渠道不畅通，投诉无人受理；

　　（五）未就同一事项向邮政管理部门进行过申诉，或者已申诉过的事项有新增内容；

　　（六）申诉事项发生于与邮政企业、快递企业产生服务争议或者交寄邮件、快件之日起一年之内；

　　（七）申诉事项未经人民法院、仲裁机构受理或者处理。

**第十条**邮政业消费者申诉中心应当及时受理消费者申诉。消费者采取电话方式申诉，应当及时接听，并告知申诉人处理流程与时限。消费者采取网上、书信、传真形式申诉，应当于两个工作日内处理。

　　对于不符合申诉条件的申诉，应当告知申诉人不予受理的理由。对于符合申诉条件的申诉，受理后应当及时将申诉内容转被申诉企业或者相关部门处理。网上受理的申诉，转办同时回复申诉人申诉受理情况及处理时限。以书信、传真等形式受理的申诉，于七个工作日内告知申诉人受理情况。

**第十一条**国家邮政局邮政业消费者申诉中心受理的申诉按照属地管理的原则转给相关省、自治区、直辖市邮政管理局邮政业消费者申诉中心办理。

**第十二条**邮政业消费者申诉中心应当将消费者的举报、表扬、批评、建议等相关问题于两个工作日内转给相关部门处理。

**第三章  处    理**

**第十三条**邮政业消费者申诉中心处理消费者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》等有关邮政业的法律、法规、规章；

　　（二）邮政业国家标准、行业标准；

　　（三）邮政管理部门规范性文件；

　　（四）消费者与企业签订的书面合同（邮件详情单、快递运单）；

　　（五）企业对外公布的有关承诺。

**第十四条**被申诉企业收到邮政业消费者申诉中心转办的申诉后应当按照以下情形妥善处理：

　　（一）对确认企业负有责任的申诉，应当依法赔偿消费者损失或者向消费者致歉；

　　（二）企业在处理收件人申诉中涉及赔偿问题应当赔偿寄件人的，由企业负责联系寄件人按规定理赔；

　　（三）对确认企业无责的申诉，应当将企业无责理由与申诉人沟通并解释；

　　（四）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，不能影响消费者诉求的解决。

**第十五条**被申诉企业应当按照如下要求，自收到转办申诉之日起十五日内向转办申诉的邮政业消费者申诉中心答复处理结果：

　　（一）答复内容应当包括调查结果、企业责任，与申诉人达成的处理意见、赔偿金额或者解释与道歉情况以及申诉人对处理意见是否满意等；

　　（二）经调查，认为对于申诉内容无需承担责任的，应当在答复时说明详细情况和无责理由，并提供运单底单、通话录音、视频等相关证据；

　　（三）消费者在同一申诉中提出多项诉求的，企业应当逐一答复处理情况；

　　（四）消费者申诉内容涉及企业新开办业务的，企业应当提供新开办业务的法律依据或者完整处理规则。

　　企业未按照申诉内容正面答复，或者未按规定提供无责证据的，视为企业同意申诉内容；企业未逐一答复消费者提出的多项诉求处理情况的，对企业未答复部分视为企业同意申诉内容。

　　企业收到转办申诉十五日内尚未处理完毕的，应当于到期日前一天向转办申诉的邮政业消费者申诉中心答复处理进展情况、与申诉人协商结果等。延期答复的，应当在到期日后五日内答复处理结果。

**第十六条**全国网络型企业应当建立内部协调处理机制，当地企业不能确定责任单位的申诉，由当地企业转企业总部或者相关地区企业处理，企业内部处理完毕后，由首次接到转办申诉的企业将处理结果答复邮政业消费者申诉中心。

**第十七条**邮政业消费者申诉中心收到企业对申诉处理结果的答复后，应当于三个工作日内回访消费者，核实企业处理情况并征询消费者对申诉处理是否满意。

**第十八条**  邮政业消费者申诉中心回访申诉人时，如申诉人提出新的申诉内容，作为新的申诉转企业处理。

**第十九条**邮政业消费者申诉中心回访消费者后，符合下列条件的，可以作结案处理：

　　（一）企业的处理符合双方当事人的约定或者相关规定；

　　（二）企业的答复与回访消费者实际处理情况相符；

　　（三）企业责任单位明确。

　　回访消费者，初次联系无果的，应当隔四个小时后再次联系，仍无法联系的可作结案处理。

**第二十条**邮政业消费者申诉中心回访消费者或者经过调查，有下列情形之一的，应当要求企业重新处理并于五日内重新答复处理结果：

　　（一）企业的处理不符合双方当事人的约定或者相关规定；

　　（二）消费者反映企业实际处理情况与企业答复不符；

　　（三）企业未确定责任单位或者相互推诿。

**第二十一条**邮政业消费者申诉中心收到企业再次答复后应当再次回访消费者核实情况后结案。

**第二十二条**同一申诉，转办企业处理三次后仍不符合结案条件则不再转办，邮政业消费者申诉中心根据申诉内容作结案处理。

**第二十三条**邮政业消费者申诉中心应当自接到消费者申诉之日起三十日内向消费者作出答复。

**第二十四条**企业对邮政业消费者申诉中心的申诉处理结果有异议时，应当于申诉结案之日起五日内向转办申诉的邮政业消费者申诉中心提出，如企业未在规定时间内提出视为企业无异议。

**第四章  调    查**

**第二十五条**  邮政业消费者申诉中心在处理申诉过程中可以向申诉人、被申诉人了解情况。经当事人同意，可以召集有关当事人进行调查。

**第二十六条**调查人员可行使下列权利：

　　（一）向当事人和有关人员询问申诉情况；

　　（二）要求有关单位和个人提供相关材料和证明；

　　（三）查阅、复制与申诉内容有关的材料等。

**第二十七条**  调查时，调查人员不得少于两人，应当出示有效证件和有关证明，并制作调查笔录。

**第二十八条**  被调查人员应当如实回答调查人员的询问，必要时提供相关证据。

**第二十九条**  需要对有关邮（快）件、物品进行检测或者鉴定的，被申诉企业应当予以配合。

**第三十条**  调查人员依法公正地行使调查权，不得与申诉人、被申诉人及其他相关人员发生直接或者间接利益关系。

**第五章  调    解**

**第三十一条**满足下列情形的，邮政业消费者申诉中心可以组织双方当事人进行调解：

　　（一）申诉事项属于本办法第八条规定的消费者申诉受理范围；

　　（二）申诉人与被申诉人已经就申诉事项进行协商，但未能和解的；

　　（三）申诉人与被申诉人同意由邮政业消费者申诉中心进行调解的。

**第三十二条** 邮政业消费者申诉中心就当事人所争议的事项进行调解，以电话或者网上调解为主。

**第三十三条** 邮政业消费者申诉中心调解无效的或者消费者对调解结果不满意的，争议双方可依法通过提起诉讼或者申请仲裁等方式解决纠纷。

**第六章  监督管理**

**第三十四条**国家邮政局和各省、自治区、直辖市邮政管理局应当定期向社会通告邮政业消费者申诉情况。

**第三十五条**邮政业消费者申诉中心应当督办企业及时妥善处理申诉。对于发生虚假答复、拒不按规定处理、逾期处理等问题的企业，邮政管理部门应当依法予以处罚。

**第三十六条**根据消费者申诉情况，对存在下列情形的企业，邮政管理部门应当约谈相关企业负责人，责令企业限期整改并提交整改报告：

　　（一）持续三个月百万件快件有效申诉三十件以上且排名前三的；

　　（二）百万件快件有效申诉数量环比增加十件以上的；

　　（三）消费者对企业申诉处理结果满意率持续较低的；

　　（四）同一申诉邮政管理部门转办企业处理三次后仍不符合结案条件较多的；

　　（五）侵害消费者合法权益问题较多的；

　　（六）其他需要约谈的情形。

**第三十七条**申诉事项反映企业有严重侵害消费者利益等违法行为，或者在申诉受理中发现的消费者申诉数量骤增等市场异常现象的，邮政业消费者申诉中心应当及时报告本级邮政管理部门相关内设监管机构。

**第七章  附    则**

**第三十八条** 本办法自2014年9月1日起施行。国家邮政局2011年6月24日发布的《邮政业消费者申诉处理办法》（国邮发〔2011〕116号）同时废止。