

(A)

富民县科学技术和工业信息化局文件

富科工信提案复〔2022〕2号

关于对县政协十届一次会议 第68号提案的答复

简丽娟委员：

您提出“关于提升富民县快递行业服务水平和质量的建议的提案”，已交我们研究办理，经2022年6月24日与您面商同意，现答复如下：

我局在快递行业日常管理中主要做好以下几个方面的工作：

一、我局主要负责配合县卫健局对快递行业的疫情防控工作进行督导检查

要求快递企业认真落实扫码亮码、测体温、督促员工和收寄人员佩戴口罩、对场所按要求进行一日三次消毒并做好台账记录等工作。

二、加强对快递行业的监督

在创文、创卫、爱国卫生 7 个专项等活动开展期间，督促企业积极参与，并按照相关要求开展检查整改和督促企业开展自检自查等工作。

三、协调解决快递行业存在的问题

在疫情期间，配合卫健部门对疫区来的包裹进行追查工作；协调解决水利水电学校学生在疫情期间外出取包裹的问题。

四、积极宣传中华人民共和国交通运输部令 2013 年 第 1 号文件对快递行业管理办法的文件精神，着重宣传关于提升快递行业服务水平与质量具体体现在以下几个方面：

（一）经营快递业务的企业应当按照快递服务标准，规范快递业务经营活动，保障服务质量，维护用户合法权益，并应当符合下列要求：

1. 填写快递运单前，企业应当提醒寄件人阅读快递运单的服务合同条款，并建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务；

2. 企业分拣作业时，应当按照快件（邮件）的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作，并及时录入处理信息，上传网络，不得野蛮分拣，严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件（邮件）损毁；

3. 企业应当在承诺的时限内完成快件（邮件）的投递；

4. 企业应当将快件（邮件）投递到约定的收件地址和收件人或者收件人指定的代收人。

（二）经营快递业务的企业投递快件（邮件），应当告知收件人当面验收。快件（邮件）外包装完好的，由收件人签字确认。投递的快件（邮件）注明为易碎品及外包装出现明显破损的，企业应当告知收件人先验收内件再签收。企业与寄件人另有约定的除外。

对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件（邮件），企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务，并提供符合约定的验收服务，验收无异议后，由收件人签字确认。

（三）经营快递业务的企业应当在营业场所公示或者以其他方式向社会公布其服务种类、服务时限、服务价格、损失赔偿、投诉处理等服务承诺事项。服务承诺事项发生变更的，企业应当及时发布服务提示公告。

（四）经营快递业务的企业应当遵循公平原则，以书面合同确定企业与用户双方的权利和义务。

对免除或者限制企业责任及涉及快件（邮件）损失赔偿的条款，应当在快递运单上以醒目的方式列出，并予以特别说明。

（五）在快递服务过程中，快件（邮件）发生延误、丢失、损毁和内件不符的，经营快递业务的企业应当按照与用户的约定，依法予以赔偿。

企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的，对于购买保价的快件(邮件)，应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件(邮件)，按照《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律法规规定赔偿。

(六) 经营快递业务的企业应当建立与用户沟通的渠道和制度，向用户提供业务咨询、查询等服务，并及时处理用户投诉。

经营快递业务的企业对邮政管理部门转办的用户申诉，应当及时妥善处理，并按照国务院邮政管理部门的规定给予答复。

(七) 经营快递业务的企业应当按照国家有关规定建立突发事件应急机制。发生重大服务阻断、暂停快递业务经营活动时，经营快递业务的企业应当按照有关规定在二十四小时内向邮政管理部门和其他有关部门报告，并向社会公告；以加盟方式开展快递业务经营的，被加盟人、加盟人应当分别向所在地邮政管理部门报告。

经营快递业务的企业在事故处理过程中，应当对所有与事故有关的资料进行记录和保存。相关资料和书面记录至少保存一年。

(八) 经营快递业务的企业应当妥善应对快递业务高峰期，做好业务量监测，加强服务网络统筹调度，及时向社会发布服务提示，认真处理用户投诉。

(九) 经营快递业务的企业对无法投递的快件(邮件)，应当退回寄件人。

对无法投递又无法退回寄件人的快件(邮件)，企业应当登记，

并按照国务院邮政管理部门的规定和快递服务标准处理；其中无法投递又无法退回的进境国际快件（邮件），应当依照相关规定交由有关部门处理。

（十）经营快递业务的企业在从事快递业务的同时，向用户提供代收货款服务的，应当建立有关安全管理制度，与寄件人的合同中应当对代收货款服务的权利义务进行约定。

提供代收货款服务，涉及金融管理规定的，应当接受相关部门的监督管理。

（十一）经营快递业务的企业应当按照国家关于快递业务员职业技能的规定，加强快递从业人员职业技能培训，组织符合条件的快递从业人员参加职业技能鉴定。

（十二）经营快递业务的企业不得实施下列行为：

1. 违反国家规定，收寄禁止寄递的物品，或者未按规定收寄限制寄递的物品；
2. 相互串通操纵市场价格，损害其他经营快递业务的企业或者用户的合法权益；
3. 冒用他人名称、商标标识和企业标识，扰乱市场秩序；
4. 违法扣留用户快件（邮件）；
5. 违法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息；
6. 法律、法规禁止的其他行为。

（十三）快递从业人员不得实施下列行为：

1. 扣留、倒卖、盗窃快件（邮件）；

2. 违法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息;
3. 法律、法规禁止的其他行为。

感谢您对富民县快递行业服务水平与质量工作的关心和支持，希望今后继续提出宝贵的意见建议。

下一步，我局将继续认真配合好相关部门，对快递行业的疫情防控工作进行督导检查。积极与上级执法部门对接，加强对快递行业的管理和执法。

联系人：常春

联系电话：18288228209

附：提案办理意见反馈表

富民县科学技术和工业信息化局

2022年6月24日

抄送：县政府目督办，县政协提案委

富民县科学技术和工业信息化局

2022年6月24日印

提案办理意见反馈表

承办单位填写	提案者 (领衔人)	简丽娟		提案编号	(2022)68号		承办单位	科工信局	
	面商领导	常晋							
	提案标题	关于提升富民县快递行业服务水平与质量的建议							
	提案采纳 情况(打 “√”)	全部采纳	部分采纳	解释说明	不能采纳				
	提案落实 情况(打 “√”)	已解决或部分解决 (A类)	列入计划逐步解决 (B类)	暂不能解决或留作参 考(C类)					
请在下面选项中打“√”									
收到答复件日期		2022年6月24日							
答复前听取提案者意见(面商)方式	上门或邀请前往	上门	电话或其他		未联系				
办理(面商)人员态度	好	√	一般		差				
答复是否针对提案建议	针对		基本针对	√	未针对				
是否同意办理结果	同意		理解或保留	√	不同意				
对提案办理情况的总体评价	满意		基本满意	√	不满意				
对提案办理的意见建议(不够书写请另附页):									
无									
提案者 签名	简丽娟 2022年6月24日					联系电话			

说明: 1.此表由承办单位填写好后,随办理答复件送提案者(联名提案送领衔人)。2.提案者收到此表后,请填写返承办单位,由承办单位连同答复件报送县政协提案委(地址:永定街115号县政协提案委办公室,传真:68811325),归口抄报县委目督办(地址:环城南路362县委大楼310-1室,传真:68812766)或县政府目督办(地址:永定街88号县政府办公楼6楼副主任办公室,传真:68812001)。