《邮政业用户申诉处理办法》解读

近日，国家邮政局发布了《邮政业用户申诉处理办法》，自2020年10月1日起施行。为便于有关单位和社会公众更好地理解这一行政规范性文件的内容，切实做好贯彻实施工作，现解读如下：

一、修订背景

《中华人民共和国邮政法》第六十五条规定：“邮政企业和快递企业应当及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议。用户对处理结果不满意的，可以向邮政管理部门申诉，邮政管理部门应当及时依法处理。”为有效开展用户申诉处理工作，国家邮政局依据法律规定于2014年8月发布了《邮政业消费者申诉处理办法》，在指导和督促企业提高服务质量，保护用户合法权益等方面发挥了重要作用。随着邮政业的持续快速发展，新情况、新问题不断涌现，用户对更加优质的邮政服务、快递服务提出了新需求、新需要。同时，2018年5月，《快递暂行条例》正式施行，对快递服务提出了新的规范要求。现行《邮政业消费者申诉处理办法》已不能适应邮政业发展面临的新形势、新任务，有必要进行全面修订，为促进邮政业健康发展提供更健全的制度保障。

二、修订思路

修订工作主要从规范申诉行为和申诉处理工作的角度，聚焦邮政、快递的服务质量管理，遵循民法典立法精神，在邮政业法律、行政法规的制度框架下，坚持问题导向，优化申诉处理规范，引入科学管理措施，完善有关权利和义务规定。

三、修订内容

取消了原有的“分章”结构，体例更为简洁，条文数量从37条精简至27条。主要修改内容是，将名称由《邮政业消费者申诉处理办法》修改为《邮政业用户申诉处理办法》，进一步明确了申诉处理范围、申诉处理依据、申诉受理要求、申诉受理方式，补充了用户申诉须提供证件信息、提出申诉不得谋取不正当利益等规定，优化了邮政管理部门采取调解方式处理用户申诉的工作流程。