

中国邮政集团有限公司 邮政普遍服务质量问题责任追究办法

第一章 总则

第一条 为保障邮政普遍服务高质量发展，必须强化邮政普遍服务质量问题责任追究，进一步压紧压实各级邮政企业及其从业人员质量保障主体责任。根据《中华人民共和国邮政法》《中国邮政集团有限公司邮政普遍服务管理办法（试行）》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称邮政普遍服务质量问题责任追究（以下简称责任追究），是指各级邮政企业及其从业人员在履行邮政普遍服务义务时，发生违反邮政普遍服务有关法律法规、规章制度和标准的行为，经调查核实和责任认定，对相关责任单位和责任人进行处理的工作。

第三条 判断邮政普遍服务质量问题以集团公司以及各级分公司检查结果、用户有效投诉（申诉）、系统信息、舆情监测、邮政监管机构行政处罚等为依据。

邮政普遍服务质量问题判定标准包括：《中华人民共和国邮政法》《邮政普遍服务监督管理办法》《邮政普遍服务标准》等邮政普遍服务监管规定和集团公司邮政普遍服务管理制度。

第四条 邮政普遍服务质量问题责任追究工作遵循实事求是，客观公正；从严要求，有错必纠；过罚相当，惩戒合理的原则。

各级邮政普遍服务归口管理部门为办法实施的牵头部门，各相关单位根据部门职责，负责办法中各环节或内容的执行。

第二章 责任追究范围

第五条 凡发生以下邮政普遍服务质量问题，追究一线操作人员责任：

（一）营业环节

1.一般问题
因个人原因（除孕产期、受伤等身体原因以外）未按规定穿着邮政制服、佩戴工号牌或胸卡；无着邮件处理不规范；违反服务礼仪规范，言行失当；收寄日戳加盖不规范；日戳打印簿使用管理不规范；窗口平信未条码化处理或处理不规范；普通邮票、业务单式、邮件包装用品、业务章戳配置不齐全且不及时请领；未按规定向用户提供收据或发票等凭证；安防设施未按要求正常使用；邮政普遍服务台席未按规定位置摆放；收寄验视、实名收寄操作不规范；执行绿色包装规范不到位；其他一般违规的行为。

2.较大问题
未按邮筒（箱）上标明的开取次数和时间开取邮筒（箱）；邮件平衡合拢不落实；邮件未按规定频次发出口；少量邮件丢失损毁、积压延误；邮件未按规定上传信息；封发信息发送不及时；封发出口邮件实物与信息不一致；未按要求收寄巡视类专用信筒邮件；限制或指定用户使用高资费业务或向用户搭售其他商品；未执行“扫黄打非”有关要求；未执行收寄验视、实名收寄制度；其他较大违规的行为。

3.重大问题
私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件；批量邮件丢失损毁、积压延误；未按公示的时间营业；营业时长不达标；不会办理或拒绝办理邮政普遍服务业务；邮件总包丢失、毁损；故意泄露用户使用邮政服务的信息；侵占、挪用用户或业务营收资金；违反实名收寄、收寄验视制度造成严重后果；违规收寄禁止或限制寄递物品；未按规定办理营业款的管理与结缴；其他重大违规的行为。

（二）投递环节

1.一般问题
因个人原因（除孕产期、受伤等身体原因以外）未按规定穿着邮政制服、佩戴工号牌或胸卡；未按邮筒（箱）上标明的开取时间开取邮筒

（箱）；违反服务礼仪规范，言行失当；投递日戳加盖不规范；日戳打印簿使用管理不规范；邮件接收信息处理不规范；邮件信息反馈不及时，出现信息断点；邮件错投；再投邮件处理不规范；签收制度不落实或执行不规范；无法投递邮件处理不规范；投递档案交接制度执行不规范；投递档案交接不规范；交接、处理等环节扔、抛、摔邮件；转退件处理不规范；其他一般违规的行为。

2.较大问题
未按规定频次和深度投递；投递外勤关键节点扫描或建制村投递打卡不落实；少量邮件报刊丢失损毁、积压延误；收发室、村邮站等接转点逾期邮件清退不及时；未按邮筒（箱）上标明的开取次数开取邮筒（箱）；邮件平衡合拢不落实；录入虚假妥投信息；未执行再投邮件集中保管制度；对上一环节“白给”的邮件处理不规范；违规揽收禁止或限制寄递物品；其他较大违规的行为。

3.重大问题
私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件报刊；擅自扣留、停投邮件报刊；批量邮件报刊丢失损毁、积压延误；乱投、乱放邮件报刊引发不良影响；未按巡视类邮件投递规定按时投交邮件；故意泄露用户使用邮政服务的信息；未按规定办理营业款的管理与结缴；侵占、挪用用户或业务揽收资金；其他重大违规的行为。

（三）分拣运输环节

1.一般问题
未按标准接收、分拣、封发、运输邮件；未按规定对邮车施封、验封；邮件信息反馈不及时，出现信息断点；过机安检执行不到位；未按规定加盖或粘贴安检标识；未执行“一车一清”“一班一清”制度造成邮件遗漏；未规范使用循环袋；其他一般违规的行为。

2.较大问题
少量邮件报刊丢失损毁、积压延误；野蛮装卸、暴力分拣；封发出口邮件实物与信息不一致；邮件平衡合拢不落实；无着邮件的处理不规范；对上一环节“白给”邮件处理不规范；不执行过机安检或安检机无人值守；发现疑似禁止寄递物品未依照规定处理；未规范使用邮件总包袋牌；其他较大违规的行为。

3.重大问题
私拆、隐匿、毁弃、盗窃邮件报刊；批量邮件报刊丢失损毁、积压延误；未严格执行进口邮件勾挑核对制度，收到邮件却违规缮发少件验单；未按巡视类邮件按规定时处理和运递邮件；故意泄露用户使用邮政服务的信息；邮件报刊总包丢失、毁损；批量无着邮件处理不规范；违反过机安检制度并造成严重后果；其他重大违规的行为。

第六条 凡发生以下邮政普遍服务质量问题，追究班组长（网点负责人、营业班组长、投递班组长、分拣运输班组长）责任：

（一）营业环节

1.营业人员发生营业方面较大问题和重大问题的，同步追究班组长（网点负责人、营业班组长）责任。

2.宣贯各项规章制度和业务操作培训不到位；擅自停限办邮政普遍服务业务；未按月组织班组学习；网点未做好签到签退工作；局铭牌悬挂不规范；未在邮筒（箱）上标明开取次数和时间；营业厅环境不整洁；局所公示内容不齐全或不规范；电脑或移动用户端设备无法使用且未及时上报；日终业务复核不规范；“收寄验视、实名收寄”工作落实检查不到位；用品用具的使用检查不到位；邮件封发检查不规范；无着邮件处理检查不到位；邮件资费执行检查不到位；台帐登记不规范；未落实本环节邮政普遍服务质量的日抽查、周普查、月分析；应备的业务章戳不齐全；其他营业班组长工作责任问题。

（二）投递环节

1.投递人员发生投递方面较大问题和重大问题的，同步追究班组长责任。

2.宣贯各项规章制度和业务操作培训不到位；未按月组织班组学习；归班邮件和信息反馈检查不到位；未按规定频次跟段检查；转退邮件核实不规范；未合理组织排班导致投递工作中断；未设置投递段道或乡邮路线图；未落实本环节邮政普遍服务质量的日抽查、周普查、月分析；应备的业务章戳不齐全；其他投递班组长工作责任问题。

（三）分拣运输环节

1.分拣人员发生分拣方面较大问题和重大问题的，同步追究班组长责任。

2.宣贯各项规章制度和业务操作培训不到位；未按月组织班组学习；邮件实物与信息处理核实检查不到位；排班不合理导致处理邮件时限延误；进出口运输未按规定作业时间执行；未落实本环节邮政普遍服务质量的日抽查、周普查、月分析；其他分拣运输环节班组长工作责任问题。

第七条 凡发生以下邮政普遍服务质量问题的，追究检查岗位人员责任：

（一）未按规定频次、深度开展邮政普遍服务检查工作的。

（二）已检查，但对明显存在的问题未发现的。

（三）检查出问题但未及时处理或未督促整改的。

（四）检查出问题应上报而未及时上报或隐瞒不报的。

（五）实际未整改却认定已整改的。

（六）其他按照岗位职责要求未履职或未履职到位的。

前款规定的检查岗位人员，指与该问题密切相关的普遍服务归口管理部门、服务管理部门和各业务条线（环节）管理部门负责日常业务质量管控的检查人员。

第八条 凡发生以下邮政普遍服务质量问题，追究相关管理人员责任，各单位应明确发生以下邮政普遍服务质量问题的责任管理部门及相关责任人：

（一）管理范围内发生较大或重大问题的，追究相关管理人员责任。

（二）违反“两条红线”规定（未经邮政监管机构批准停止办理或限制办理邮政普遍服务业务、未经邮政监管机构批准撤销提供邮政普遍服务的营业场所）；未按规定办理营业网点审批、备案事项；未及时开展邮政普遍服务业务和规章制度培训工作；未落实安全教育培训，未制定应急预案，寄递安全“三项制度”落实到位；未按要求进行安全隐患排查；无法提供发票或收据；工作制服、工号牌或胸卡、电脑及网络设施设备、邮政用品等配备不齐全或不符合规范；局所公示内容不齐全或不规范；未按规定跟段检查；建制村投递频次不达标；对邮件赔偿未及时协调处理；对所辖单位督导、检查不到位；邮政普遍服务质量问题整改不及时、不到位；未组织签订代办协议、“扫黄打非”承诺书、巡视类专用邮政信箱寄递保障承诺书；未及时合理配置绿色邮政设施设备用品；未按要求对普遍服务进行安全管理、未配置安全设施设备；其他按照岗位职责未履职或未履职到位的工作责任问题。

第九条 凡发生以下邮政普遍服务质量问题的，视情节轻重，追究相关领导人员责任：

（一）贯彻落实集团公司邮政普遍服务工作要求不到位，辖区发生重大邮政普遍服务重大问题或造成重大负面影响的。

（二）邮政普遍服务管理制度不健全或执行不力，造成严重后果的。

（三）对下列重点工作，组织部、管控不到位，导致未能完成集团公司要求或产生其他严重后果的：

1.邮政普遍服务邮件全程时限或责任范围内的环节时限；

2.建制村投递频次达标率；

3.未经邮政监管机构批准停止办理或限制办理邮政普遍服务业务、未经邮政监管机构批准撤销提供邮政普遍服务的营业场所；

4.普遍服务邮件丢损率（信息断点率）；

5.集团公司布置的其他重点质量指标。

（四）对普遍服务安全管理、安全设备设施配置、邮政普遍服务网点建设工作疏忽懈怠，造成严重后果的。

（五）对邮政普遍服务质量问题整改推诿懈怠，不按照要求及时整改，造成严重后果的；或对邮政普遍服务质量问题的责任人依规依纪进行责任追究，造成不良影响的。

（六）在上级检查、督导或向上级汇报、报告邮政普遍服务工作时，不如实报告造成严重后果的；纵容、唆使、强迫下级进行虚假汇报的。

第十条 凡发生不落实以下普遍服务管理工作事项的，视情节轻重，追究相关省、市、县分公司责任：

（一）省分公司：未按规定执行集团普遍服务制度办法并在必要时细化制定省内实施办法；未组织开展省内普遍服务执行和工作落实情况检查；未定期分析通报全省普遍服务执行情况；未按规定落实责任追究；未定期召开省级政企季度联席会议。

（二）市分公司：未按规定执行省分公司普遍服务工作要求；未组织开展普遍服务各项规章制度和业务操作培训；未组织开展本辖区普遍服务执行情况检查；未定期分析通报普遍服务执行情况；未按规定督导检查落实；未按规定落实责任追究；未定期召开市级政企季度联席会议。

（三）县分公司：未按规定执行省、市分公司普遍服务工作要求；未组织开展普遍服务各项规章制度和业务操作培训；未组织所属单位完成邮政普遍服务和特殊服务任务；未按规定落实日常普遍服务检查工作和问题整改；未按规定落实责任追究。

第三章 责任追究方式

第十一条 本办法规定的责任追究方式包括批评教育、责令改正、通报批评、经济处理、约谈等；上述责任追究方式可以单独使用，也可以合并使用。

（一）批评教育。对发生因一般操作失误但未造成后果或后果轻微的邮政普遍服务质量问题责任人，或者对未落实第十条规定的普遍服务管理工作事项但未造成后果或后果轻微的责任单位，可进行批评教育。

（二）责令改正。责令责任单位和个人对服务质量问题整改或限期改正。

（三）通报批评。发生较大或重大邮政普遍服务质量问题，可对责任单位和责任人进行通报批评。

（四）经济处理。根据发生邮政普遍服务质量问题具体情况，对责任人或责任单位实施一定的经济责任追究。

（五）约谈。发生邮政普遍服务重大问题或造成严重后果的，上级单位可对下级责任单位的主要负责人、分管领导或相关部门负责人进行约谈。

第十二条 发生本办法第二章涉及的责任问题，经调查核实和责任认定的，按以下规定予以经济处理：

（一）对一线操作人员发生第五条责任问题的处理：

每发生一起一般问题，扣收责任人50元至100元（含本数，下同），并对其进行批评教育，加强业务培训。

每发生一起较大问题，扣收责任人100元至500元，并责令限期改正。

每发生一起重大问题，扣收责任人500元至2000元，并责令限期改正。

（二）对班组长每发生一起第六条责任问题，扣收责任人100元至1000元，并责令限期改正。

（三）对检查人员每发生一起第七条责任问题，扣收责任人100元至1000元，并责令限期改正。

（四）对相关管理人员每发生一起第八条责任问题，扣收责任人200元至2000元，并责令限期改正。

（五）对单位领导每发生一起第九条责任问题，扣收责任人1000元至10000元，并责令限期改正；情节严重的并进行约谈。

（六）对省、市、县分公司发生第十条责任问题的经济处理，原则上适用集团公司出台的年度战略绩效考核办法和邮政普遍服务补贴与服务质量挂钩办法的有关规定，市、县分公司也可适用其上一级邮政企业依照前述规定制定的考核办法；必要时邮政普遍服务归口管理部门可组织制定细化的单行规定。

第十三条 邮政普遍服务质量问题情节恶劣，造成严重后果的，根据《中华人民共和国劳动合同法》等相关规定应当与有关负责人解除劳动合同，涉及第三方人员的，向第三方机构提出处理建议并由第三方机构处理；涉嫌犯罪的，移送有关国家机关依法处理。

第十四条 邮政普遍服务质量问题情节严重或者引起重大舆情等严重后果的，应依照有关规定扣减责任单位当年绩效考核得分。对以前年度造成影响的问题调整，领导干部多得的奖励和单位多得的新增效益工资应予退回，所获得的荣誉由授予部门撤销。

第十五条 有下列情形之一的，视为情节严重，应当对责任单位和相关责任人从重处理：

（一）有意设置障碍，推诿、扯皮，阻挠检查工作正常进行的；

（二）涂改、伪造、毁损相关证据的；

（三）对事实清楚、证据确凿的问题拒绝落实整改的；

（四）被中央级媒体曝光，造成重大负面影响的；

（五）对已发生的违规事实知情不报，疏忽懈怠，给企业造成重大损失的；

（六）集团公司专项通报批评的；

（七）其他应当从重处理的情形。

第十六条 有下列情形之一的，对责任单位和相关责任人可以从轻、减轻或免于处理：

（一）自查发现问题和隐患，及时整改且如实报告，未造成损失或负面影响的；

（二）积极采取措施消除或减轻损害后果的；

（三）履职尽责且履职痕迹清晰的；

（四）其他可以从轻、减轻或免于处理的情形。

第四章 责任追究程序

第十七条 依照本办法规定发现邮政普遍服务质量问题的，原则上由实施检查的单位（部门）作出处理决定；涉及单位领导人员的责任追究依照干部管理权限执行。

集团公司、省分公司检查发现的问题，由集团公司、省分公司提出责任追究建议，由责任人所在市、县分公司进行追究；若有必要，也可由

集团公司、省分公司直接作出处理决定。

第十八条 责任追究流程包括：

（一）调查。通过现场检查、非现场检查、用户投诉、媒体监测等方式发现的邮政普遍服务质量问题，应当进行调查核实，并采取适当的方式听取涉事单位或涉事人员的陈述和申辩。

（二）处理。经调查核实并认定应当追究责任的，按照职责分工，向责任单位 and 责任人出具《邮政普遍服务质量问题责任追究处理决定书》（以下简称《决定书》，详见附件1和附件2）。对员工解除劳动合同的，根据《中华人民共和国劳动合同法》等有关规定和程序执行。

（三）执行。批评教育、责令改正、通报批评和约谈，由有关部门按照职责权限执行。对于涉及经济处理的责任追究，责任人应在《决定书》载明的期限内将所涉款项缴付至所在单位财务部门，逾期未缴付的，依照有关规定从本人薪酬（或劳务报酬）中扣收；对责任单位的绩效考核由绩效考核管理部门执行；作出责任追究决定的部门于每月定期将责任追究情况反馈至本企业邮政普遍服务归口管理部门。

（四）备案。责任人所在市、县分公司应当自责任追究决定作出之日起30日内通过普遍服务管理系统向上级单位备案。

第十九条 对经济处理不服的单位和个人，可以在接到《决定书》之日起5个工作日内，向作出责任追究决定的单位提交书面申诉或向上一级普遍服务归口管理部门申请复议。申诉或复议期间不停止原处理决定执行。作出责任追究决定的单位或上一级普遍服务归口管理部门，应于接到书面申诉或复议之日起5个工作日内进行复核，并在15日内予以书面答复。

第二十条 为起到警示和教育作用，各单位处理的邮政普遍服务质量问题，可以在所辖单位范围内对问题事项和责任追究决定进行通报。

第五章 附则

第二十一条 《邮政普遍服务质量问题责任追究处理决定书》主要包括文头、文号、正文（被追责单位或个人的基本信息、主要事实及证据、处理依据、处理决定）、救济权利告知、尾部（责任追究部门、日期）。

第二十二条 邮政特殊服务质量问题责任追究适用本办法；但国家有关部门、集团公司对机要通信、党报党刊发行等特殊服务另有规定的，从其规定。

第二十三条 本办法中涉及的有规章制度和标准要求发生变化时，自动适用最新规定。

第二十四条 本办法适用于集团公司及所属省、市、县分公司。

省分公司可以依照本办法，制定实施细则，并报集团公司邮政普遍服务归口管理部门备案。关于经济处理的具体金额标准，也可由各省分公司根据具体情况在本办法规定的幅度范围内制定细则加以明确。

第二十五条 本办法所称集团公司、省、市、县分公司，分别指中国邮政集团有限公司、省（自治区、直辖市）、市（地、州、盟）、县（市、区、旗）分公司。

第二十六条 本办法由集团公司邮政普遍服务归口管理部门负责解释。

第二十七条 本办法自2021年12月4日起施行。

本办法施行后，集团公司以前制定的有关管理办法与本办法不一致的，以本办法为准。

（编者注：文中第十八条所涉及的附件1、附件2请见集团公司下发的正式文件。）