

鹤岗市邮政管理局文件

鹤邮管〔2022〕10号

关于印发《鹤岗市邮政快递企业分类分级监管方案》的通知

中国邮政集团有限公司鹤岗市分公司、各快递企业：

现将《鹤岗市邮政快递企业分类分级监管方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



鹤岗市邮政快递企业分类分级监管方案

一、指导思想

深入贯彻依法治邮理念，全面落实邮政快递企业监管职责，以提升服务质量、规范发展为主线，企业自律与重点监管相结合，全面加强邮政快递企业网点监督管理工作，切实提高行业监督管理水平。有效推动企业进一步增强服务意识，完善企业科学管理水平，持续提升快递服务满意度，促进邮政快递企业安全规范发展。

二、分级监管原则

(一) 有利于合理配置监管资源，提高监管效率，对网点实施重点监管与常态化监管相结合；

(二) 有利于促进快递企业自觉提升企业服务能力和服务水平；

(三) 有利于促进邮政快递企业提升安全管理水平；

(四) 依据综合评价结果对网点实施动态升降监管。

第一章 总 则

第一条 为进一步加强全市邮政快递企业的监管，合理配置监管资源，突出监管重点，提高监管效率，保障邮政快递业服务水平，依据《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》等相关法律法规制度，制定本办法。

第二条 凡在鹤岗市境内备案登记的邮政快递服务网点适用本办法。

第三条 坚持依法治邮，服务与监督并举的指导思想，全面落实行业监管职责，进一步实现邮政快递公共服务均等化。



第四条 市邮政管理局根据全市范围内网点相关情况，按照“依法治邮、分级评定、差异监管、动态升降、综合施策”的原则对现有网点作出综合评价，实行差异化监管。

第五条 邮政快递企业应当遵守国家有关邮政行业法律法规，各级邮政快递企业和有关人员应当配合市邮政管理局实施分级监管工作。

第二章 分级划分

根据市场主体信用信息，科学认定市场主体信用分级分类标准。全市市场主体按照信用风险程度不同原则上划分为诚信守法、轻微失信、一般失信、严重失信四类，对应A、B、C、D、E五个信用等级。诚信守法类市场主体包括A级、B级，轻微失信类市场主体为C级，一般失信类市场主体为D级，严重失信类市场主体为E级。

第六条 结合邮政快递企业网点硬、软件水平，按照综合服务能力由强到弱，分为A级、B级、C、D、E级五个等级，具体等级划分标准如下：

（一）A、B级网点。服务能力水平高，网点硬件条件好，设施较新并齐备完好，场所整洁规范，如营业厅内台席和其他便民设施布局合理整洁明亮、上墙资料整齐规范、内部监控系统完善、消防设施齐备等；软件条件好，如服务态度良好、能严格执行收寄验视制度、投递服务规范等。基本无有理由投诉。此类法人企业网点一般应划分为A、B级网点。

（二）C级网点。网点硬件条件较好，各种设施齐备，如布局较为合理、环境较为整洁、上墙资料较为规范、内部监控系统较为完善、具备基本的消防设施等软件条件较好，如营投人员配备基本到位、服务态度较好、能严格执行收寄验视制度。年有效投诉不超过5次。此类分支机构一般划分为C级网点。



(三) D级网点。服务能力水平基本符合要求，网点硬件条件基本满足开办所需，场所较整洁规范，配置基本消防、监控等安全生产设备，落实收验视制度，网点安全生产合规。此类局所划分为D级网点。此外，如设施老旧或破损，营业厅内台席破旧、便民设施随意布置、环境脏乱、上墙资料缺失、内部缺少监控系统、未配备基本的消防设施或消防设施未定期维护等；或有营投人员紧缺、服务态度差、未能严格执行收寄验视制度、营业时间未合标、投递服务差等情况的，先划入D级网点，并督促有关企业对相关问题进行整改或对其进行相关处理。

(四) E级网点。服务能力水平不符合要求，网点硬件条件不满足开办所需，场所不整洁，基本消防配置、监控等其他安全生产设备摆放杂乱或缺失，不符合网点安全生产要求。出现多次顾客投诉事件，且不加以整改。以及其他违规情况。有此类局所划分为E级网点。

此外，如设施老旧或破损，营业厅内台席破旧、便民设施随意布置、环境脏乱、上墙资料缺失、内部缺少监控系统、未配备基本的消防设施或消防设施未定期维护等；或有营投人员紧缺、服务态度差、未能严格执行收寄验视制度、营业时间未合标、投递服务差等情况的，先划入D级网点，并督促有关企业对相关问题进行整改或对其进行相关处理。

第七条 存在以下几种情况的网点直接纳入E级。

(一) 发生较大安全生产事故、重大邮件安全事故或者其他造成较大社会影响的；

(二) 在日常监督检查中被通报次数较多且未及时整改的；

(三) 因不达标被限期责令改正且未在期限内整改到位的；

(四) 被行政处罚的；



(五) 法律、法规禁止的其他行为的。

第三章 分级监管

第八条 市邮政管理局根据网点分级情况结合本地实际制定检查工作，实施差异化监督管理，加强对重点地区、重点网点的定期检查、随机抽查。

(一) A、B级网点。以企业自律为主，除专项检查和用户举报外，市邮政管理局实施自律管理方式。实行A、B级监管连续满三年且自律管理意识较强的网点可免于一般情况下的专项检查。

(二) C级网点。企业应加强自查自纠，市邮政管理局实行常态监管方式，原则上每个季度检查2-3个县(市、区)，每个县(市、区)随机抽取1-2个C级网点。

(三) D、E级网点。企业应纳入自身重点检查范畴定期自查自纠，市邮政管理局实施重点监管方式，强化检查频次和监管力度，原则上每年度对D、E级网点检查不少于1次。同时，市邮政管理局还将根据国家、省、市邮政管理部门年度专项工作安排，采取不定期形式随机进行突击检查。

第九条 将公共信用综合评价结果作为重要指标纳入行业信用评价指标体系，支持邮政行业协会参与行业信用评价。邮政行业协会按照相关文件规定，对区域范围内运营企业信用等级进行评分，分数最为企业信用考核重要参考数据。

第十条 对诚信守法的市场主体(A、B级)，在办理行政审批过程中，实施绿色通道、容缺受理、告知承诺、简化程序等便利服务措施。在日常监管中，优化检查方式或减少检查频次。

第十一条 对轻微失信的市场主体(C级)，在日常监管中，按常规比例和频次抽查，采取警示、提醒等手段督促市场主体修复信用。



第十二条 对一般失信类市场主体（D级），在日常监管中列为重点关注对象，提高抽查比例和频次。

第十三条 对严重失信类市场主体（E级），在日常监管中列为重点监管对象，抽查比例不设上限，增加检查内容。在专项整治时列为重点整治对象，在行政管理和公共服务中，限制适用告知承诺等便利措施。

第十四条 按照网点级别的划分标准，市邮政管理局对所辖邮政快递网点实行升降级动态管理，并在监督检查过程中依照有关要求对企业营业场所进行量化综合评定。

第十六条 网点若出现第八条所述几种情况直接进入E级的，则直接更新网点分级数据，并将该网点纳入年度重点监管名单。

第十五条 市邮政管理局指导邮政快递企业加强网点内部管控，促进全市邮政快递业服务质量和水平的提升。对服务能力突出或出现明显改善的给予通报表扬。

第四章 附 则

第十六条 本办法由鹤岗市邮政管理局负责解释说明。

