

江苏省邮政管理局文件

苏邮管〔2016〕101号

关于印发《江苏省快递服务警示制度（试行）》 的通知

各市邮政管理局：

为加强快递服务质量监管，规范快递企业经营行为，现将《江苏省快递服务警示制度（试行）》印发给你们，请结合本地实际认真贯彻执行。



江苏省快递服务警示制度

(试行)

第一章 总则

第一条 为加强江苏省快递服务质量监管，规范企业经营行为，完善快递服务提升机制，保障用户合法权益，根据《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》等法律法规和规章标准制定本制度。

第二条 本制度适用于江苏省各级邮政管理部门对快递服务实施监督并进行警示，警示对象为在江苏省经营快递业务的企业及其所经营品牌的企业总部。

第二章 分析评估

第三条 邮政管理部门每年从寄递时限、服务满意度、消费者申诉率、违法违规情况、安全生产情况等方面对快递企业的服务水平进行分析评估。

第四条 寄递时限指快递企业从收寄快件至妥投快件的全过程作业时间，由收寄、处理、运输、投递等各生产环节的作业时间组成，通过随机抽取企业网站快件查询信息、实寄测试等方式采集。

第五条 服务满意度指用户对快递企业所提供快件寄递服务的满意程度，通过第三方调查、发放调查函、电话调查等方式采集。

第六条 消费者申诉率指用户对快递企业的有效申诉占企业业务量的比例，通过邮政行业消费者申诉处理信息系统采集。

第七条 违法违规情况主要包括快递企业因违法违规行为受到邮政管理部门责令改正和行政处罚的情况，通过日常执法活动、行政执法信息系统采集。

第八条 安全生产情况主要包括快递企业建设与落实安全生产制度、安全生产机构设置、设施配备、教育培训、安全应急处置工作以及生产安全事故、邮政业突发事件发生情况等，通过日常检查、媒体报道、群众举报等采集。

第三章 分级警示

第九条 邮政管理部门每年公布本地区快递企业服务水平分析评估结果，并对服务水平靠后的快递企业进行警示。服务警示分为红色、橙色、黄色三级。

第十条 服务警示按照“分级管理”原则实施。省邮政管理局对主要品牌快递企业总部实施警示，市邮政管理局对本地区快递企业实施警示。

第十一条 对主要品牌快递企业总部的服务警示按照以下标准实施：

对年度内存在以下情况之一的品牌快递企业总部进行黄色警示：省内快件寄递时限达标率低于 95%；在我省的服务满意度在主要品牌中列倒数 3—4 位；在我省的消费者申诉率在主要品牌中列 3—4 位且百万件快递有效申诉 30 件以上；快递企业

总部及省内经营该品牌的快递企业被我省邮政管理部门实施行政处罚数量在主要品牌中列 3—4 位；省内经营该品牌的快递企业发生因企业原因引发的Ⅳ级邮政业突发事件；发生邮政管理部门认为需要进行黄色警示的其他事项。

对年度内存在以下情况之一的品牌快递企业总部进行橙色警示：省内快件寄递时限达标率低于 90%；在我省的服务满意度在主要品牌中列倒数第 2 位；在我省的消费者申诉率在主要品牌中列第 2 位且百万件快递有效申诉 30 件以上；快递企业总部及省内经营该品牌的快递企业，被我省邮政管理部门实施行政处罚数量在主要品牌中列第 2 位；省内经营该品牌的快递企业发生因企业原因引发的Ⅲ级邮政业突发事件；其他邮政管理部门认为需要进行橙色警示的事项。

对年度内存在以下情况之一的品牌快递企业总部进行红色警示：省内快件寄递时限达标率低于 85%；在我省的服务满意度列主要品牌中最低；在我省的消费者申诉率在主要品牌中最高且百万件快递有效申诉 30 件以上；快递企业总部及省内经营该品牌的快递企业，被我省邮政管理部门实施行政处罚数量在主要品牌中最多；省内经营该品牌的快递企业，发生因企业原因引发的Ⅱ级以上邮政业突发事件；发生邮政管理部门认为需要进行红色警示的其他事项。

第十二条 对省内快递企业服务警示的实施标准由各市邮政管理局根据本地区实际研究制定。

第四章 管理措施

第十三条 邮政管理部门每年在行业内对快递服务警示情况进行通报，并通过政府网站向社会公示。

第十四条 邮政管理部门对所有被警示快递企业（总部）下达责令改正通知书限期整改，对受到橙色、红色警示的快递企业（总部）实施行政约谈，对受到红色警示的快递企业（总部）实施重点监管。

第十五条 受到黄色警示的快递企业一年内不得推荐为快递行业放心消费先进、示范企业，受到橙色、红色警示的快递企业二年内不得推荐为快递行业放心消费先进、示范企业。

第十六条 受到橙色以上警示的快递企业一年内不得申请办理快递专用机动车辆统一标识，一年内不得享受许可备案绿色通道企业资格。

第十七条 邮政管理部门将快递企业的服务警示情况纳入快递企业信用信息进行管理。

第五章 附则

第十八条 本制度由省邮政管理局市场监管处负责解释，自发布之日起执行。

抄送：国家邮政局市场监管司，各主要品牌快递企业总部

江苏省邮政管理局办公室

2016年6月28日印发

共打印：35份