

河南省邮政管理局文件

豫邮管〔2019〕18号

河南省邮政管理局 关于印发《河南省邮政特邀监督员管理办法》的 通 知

各省辖市邮政管理局：

现将修订后的《河南省邮政特邀监督员管理办法》印发给你们，请认真遵照执行。

河南省邮政管理局

2019年3月11日

（此件主动公开）

河南省邮政特邀监督员管理办法

总 则

第一条 为加强全省邮政业社会监督工作，规范邮政特邀监督员管理，保障公民基本通信权利，促进邮政业健康发展，根据邮政管理部门职责要求，特制定本办法。

第二条 邮政特邀监督是“政府监管、企业自律、社会监督”三位一体监管体系的重要组成部分。

第三条 邮政特邀监督员由国家邮政局统一聘请，发放全国统一的证书，在邮政管理部门指导下开展监督工作。

第一章 特邀监督员的选聘

第四条 邮政管理部门依照相关规定，聘请政府机关、新闻媒体、消费者协会、学校、街道办事处等单位的在职或退休人员作为特邀监督员。特邀监督员应身体健康，年龄一般在65岁以下，与监督对象无直接利害关系，邮政管理系统内干部亲属不得选聘。

为使特邀监督员的行业分类、地域分布更加合理，在新聘、调整人员时，要注重优化结构、合理布局，以增强监督的权威性、广泛性。

第五条 邮政特邀监督员的聘请条件

(一) 拥护党的路线、方针、政策，具有较高的政策水平；

(二) 热心社会公益事业，有较强的观察、分析问题的能力和一定的邮政业务知识，具有较强的工作责任心；

(三) 坚持原则，公正廉洁，实事求是，并能客观全面反映用户意见；

(四) 愿意并能够接受邮政监督知识的培训；

(五) 在职人员应征得其所在单位同意；

(六) 能够抽出一定时间履行监督职责，并及时反馈监督信息；

(七) 能够积极完成邮政管理部门安排的各项监督工作。

第六条 特邀监督人员的聘请办法和步骤

各省辖市邮政管理局在市、县（市）有关部门推荐人选的基础上，经拟聘者本人同意后，填写《邮政特邀监督员推荐登记表》，报省邮政管理局审核，经国家邮政局批准颁发邮政特邀监督员监督证书和聘书。

特邀监督员的聘期为每届两年。聘期内如遇特殊情况，应及时与所在市邮政管理局联系，以便调整和增补。聘任期满后，根据工作需要和本人意愿可以续聘。

第二章 特邀监督员的义务和权力

第七条 特邀监督员应广泛联系社会各界用户，宣传邮政相关知识、政策、法律法规，对邮政发展规划、邮政局所、信筒信箱等邮政设施建设提出意见和建议；对快递业务和集邮市场的经营秩序、服务质量和相关法律法规规章制度的执行情况进行监督

和评价。

第八条 特邀监督员应接受邮政管理部门的业务指导，以个人用邮的方式开展普遍服务、快递业务以及集邮市场的社会监督，征求用户意见和建议，定期向邮政管理部门反馈监督信息。

第九条 特邀监督员应遵守国家法律法规，保守履行职责中知悉的秘密。

第十条 特邀监督员有权对邮政营业、投递服务工作及快递企业和集邮市场经营情况实施监督检查，维护用户使用邮政服务的合法权益。

第十一条 特邀监督员在征询用户意见时，应出示证件。

第十二条 特邀监督员有权参加省、市邮政管理部门组织的相关监督活动和特邀调查活动，有权参加省、市邮政管理部门组织的相关业务培训。

第十三条 特邀监督员有权获取与邮政监督工作有关的文件和资料；有权向相关部门查询了解监督过程中发现各类问题的查处、整改情况。

第三章 特邀监督员的管理

第十四条 省邮政管理局职责

（一）省局监督员管理办公室设在普遍服务处，负责指导市邮政管理局做好邮政特邀监督员日常管理、学习培训、定期调整等工作；

(二) 督导市邮政管理局邮政特邀监督员工作开展情况；

(三) 组织邮政特邀监督员参加满意度调查、时限测试等活动；

(四) 每半年根据各市邮政管理局上报的《××市邮政特邀监督员反馈问题整改情况统计表》数据，综合统计后上报国家邮政局监督员管理办公室；

(五) 完成上级部门交办的其他工作。

第十五条 市邮政管理局职责

(一) 制定本市邮政特邀监督员管理办法和考核细则；

(二) 设立监督员管理办公室（设在普遍服务科或行业管理科），明确专人负责监督员的日常管理工作，建立日常联系制度，明确联系方式；

(三) 根据额定人数，推荐人选，并按照上级邮政管理部门的审批结果，办理聘请手续，将邮政特邀监督员信息录入系统，建立档案管理台账；

(四) 负责邮政特邀监督员的学习培训、监督指导，定期或不定期组织召开座谈会；

(五) 督促邮政特邀监督员按时完成社会监督工作任务，每月月底及时报送资料，录入监督员系统。并根据监督工作量、报表填报质量等履职情况核定当月监督经费发放金额，同时将监督员履职情况、所提意见或建议、邮政企业整改情况等内容形成报告，于每年6月5日和12月5日前将《××市邮政特邀监督员反

馈问题整改情况统计表》、《××市邮政特邀监督工作报告》一并上报省局监督员管理办公室（普遍服务处）；

（六）每月10日前根据所辖邮政特邀监督员报送的监督员报表和经费核定表，向邮政特邀监督员下发上月监督经费；

（七）对长期不参加监督员会议、培训、不履职的邮政特邀监督员及时进行调整，解聘并收回相关证件；

（八）完成上级部门交办的其他工作。

第四章 监督内容和要求

第十六条 邮政特邀监督员对以下内容依法开展社会监督：

（一）邮政普遍服务的监督按照邮政通信服务规范和质量标准，对邮政营业、投递服务工作进行监督和评价。

1. 邮政营业监督内容包括：营业场所标识、营业时间、开办业务种类、服务态度和质量、信筒（箱）的开取时间和频次、服务设施、资费标准执行情况、信息公示情况、收寄验视制度执行情况等；

2. 邮政投递监督内容包括：邮政投递深度、投递频次、投递时限、邮件（报刊）丢失损毁情况、信筒（箱）的开取时间和频次、党报党刊当天见报情况、包裹按址投递情况、投递服务满意情况等；

3. 查询和补偿监督内容包括：邮件查询答复时限，补偿落实情况。

（二）快递业务的监督按照规定的监督内容，对快递业务的经营秩序、服务质量、相关法律法规及规章制度执行进行监督和评价。

快递业务监督的主要内容：对省内重点快递企业服务质量进行测评；快递企业经营活动是否存在违规经营和侵犯信件寄递业务专营权的行为，是否存在恶意扰乱经营秩序的不正当竞争行为等。

（三）邮票发行的监督按照《邮票发行监督管理办法》的相关规定，对纪特邮票销售网点、邮票印制质量进行监督和评价。

邮票发行监督的主要内容：指定纪特邮票销售网点邮票销售信息公布情况、邮票供应情况、营业网点环境秩序情况、营业人员服务态度和规范服务情况、邮票印制质量情况等。

（四）机要通信的监督要按照邮政机要通信服务规范和质量标准，对机要通信营业、投递服务工作进行监督和评价。

1. 机要通信营业服务监督内容包括：营业场所标识、营业时间、服务态度和质量、服务设施、资费标准执行情况、查验证件和证明情况、按规定办理用户注册并按照寄递范围进行收寄情况、寄递关系定期审核情况等；

2. 机要通信投递服务监督内容包括：投递交接手续是否齐全、封装破损情况、绝密级文件双人投递情况、投递服务满意情况等。

第十七条 监督检查工作量：每位监督员每月监督普遍服务（快递）网点不少于3处，访问用户不少于3名，并填写相应报

表于每月 20 日前邮寄至所在市邮政管理局普遍服务科或行业管理科。集邮市场监督工作量视当月邮票发行情况确定，新邮发行监督检查结束后，及时将监督报表上报各市邮政管理局。

第五章 特邀监督人员的工作方式

第十八条 为实施有效的社会监督，监督员日常监督以本地自行检查为主。县（市）间的监督检查活动由市邮政管理局统一组织，市际间的监督检查活动由省邮政管理局统一组织。

第十九条 特邀监督员日常可通过来信、来电、来访等形式向省、市邮政管理局就改进和提高邮政普遍服务、快递业务和集邮市场监督工作提出意见和建议。

第六章 附则

第二十条 本办法由省邮政管理局负责解释。

第二十一条 本办法自印发之日起施行，原办法同时废止。