

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2017〕13号

关于推进“互联网+政务服务” 证照快递寄送服务的通知

各相关部门、各镇街：

为贯彻省市跑改工作要求，加快推进政务服务网上办理、快递送达，实现群众、企业到政府办事“最多跑一次”的要求，根据省政府办公厅制定的《浙江省邮政速递物流公司政务服务快递送达服务规范》和《浙江省邮政速递物流公司政务服务快递送达业务参考报价》相关文件，确定浙江省邮政速递物流公司为我省“互联网+政务服务”证照快递寄送服务提供单位之一。

现将相关文件下发给大家，请各奔结合实际需求，委托邮政速递物流公司开展“互联网+政务服务”证照快递寄送服务。已委托邮政速递物流公司开展相关服务的单位，应进

进一步规范服务方式，采用统一的专用信封，对服务价格高于参考报价的应适时调降资费。由其他符合国家邮政管理部门规定的专业寄递机构承担证照快递寄送服务的，应参照建立相应服务规范，确保服务质量。

- 附件：1. 浙江省邮政速递物流公司政务服务快递送达服务规范
2. 浙江省邮政速递物流公司政务服务快递送达业务报价

萧山区跑改办

2017年4月26日

附件 1:

浙江省邮政速递物流有限公司

政务服务快递送达服务规范

一、总则

(一) 为确保全省“互联网+政务服务”项目服务品质，提升群众办事效率，便民利民，同时确保邮件迅速、安全、准确传递，特制定本办法。

(二) “互联网+政务服务”寄递项目是浙江速递物流在政务服务与群众之间构建的“快递送达”桥梁和通道，让群众真正体验足不出户便能办理证照的便民服务。

(三) “互联网+政务服务”项目的收寄范围为浙江省全辖，通达范围为全国。

(四) 全省各级邮政速递部门必须履行客户信息保密义务，杜绝任何环节泄露客户信息。

二、服务时限标准、投递深度

邮件时限：要求纳入省内互寄邮件承诺服务范围的区域，投递时限为 T+1（次日递），省内其他区域投递时限为 T+2（隔日递）。

投递深度：必须确保“门到门、桌到桌”的服务水平，

投递至邮件详情单上最具体的地址。

三、付费方式

“互联网+政务服务”项目付费方式分为收件人付费和寄件人付费两种，其中寄件人付费的邮费结算由业务开办单位进行统一支付。

四、项目沟通及运行保障

（一）全省县级以上邮政速递部门至少配备项目专属客户经理一名，主动与当地“互联网+政务服务”业务受理单位建立定期沟通机制，确保每月不少于两次的走访沟通，对接协商项目支撑服务等事宜，及时处理项目运行过程中出现的问题，确保项目健康持续发展。

（二）加强项目寄递业务信息管理，成立项目服务专项小组进行全流程监控。项目通过热敏标签打印系统进行收寄打单处理，并对逾期未妥投邮件自动预警，主动客服人员及时介入对异常邮件进行跟踪查询。

（三）加强项目信息化系统对接，将邮政速递项目运行全流程嵌入到“浙江政务服务网”信息系统中，方便群众进行办证全流程信息查询。

五、处理流程和操作标准

（一）服务形式

1. 上门揽收

邮政速递系统接收到“浙江政务服务网”推送的订单信

息后，使用热敏打印机打印详情单，专人专车定点按照详情单上信息上门揽收邮件。（在浙江政务服务网与邮政速递系统对接尚未完成阶段，由各地各部门与邮政速递公司自行协商面单打印与上门揽收事宜。）

2. 人员入驻

根据项目服务需求，各地安排固定人员入驻当地市民服务中心、行政服务中心等办事大厅，现场提供各类邮件收寄服务。

（二）邮件交接及收寄处理

1. 收寄“互联网+政务服务”邮件，应使用浙江政务服务专用封套、有“特投”标识的热敏详情单。

2. 寄件单位将需邮寄的证照制作完毕后，与邮政速递公司揽收人员办理邮件移交手续，双方核对无误后，在交接簿上共同签字，一式两份，各执一份。

3. 揽收人员在收到邮件后，必须对证照进行勾挑核对，严格执行“一件一封”要求，确保内件封装准确无误，并及时在收寄系统进行信息录入。

4. 完成收寄后，触发系统向收件人发送温馨提示短信。

（三）分拣、封发及运输处理

1. “互联网+政务服务”邮件由分拣员按照“邮件处理规则”单独总包封发，不准与其他邮件混封，并及时赶发有效邮路。

2. 邮政速递各市、县分拣员必须对“互联网+政务服务”邮件当频在生产作业系统进行开拆处理，核查总包内邮件清单与总包内邮件是否相符，并由分拣员签字。如总包内清单与邮件不符，应在当频按规定向上一环节缮发验单并留档。

3. 各地邮政速递接收到“互联网+政务服务”邮件后，必须使用 PDA 下段处理，并适时打印下段清单一式三份，由分拣员和投递员分别签字确认。

4. “互联网+政务服务”邮件应按频次单独平衡合拢，单独订账。平衡合拢账目资料包括：进口邮件清单、封发下段清单。

（四）投递处理

1. “互联网+政务服务”邮件的投递时限及频次组织，投递部门要严格按照标准快递邮件的规范执行，对于市、县城区的邮件日投递不得少于 2 个频次，对于乡、镇以下农村地区的邮件在现有频次基础上优先进行处理、投递，确保邮件及时准确投交收件人。

2. 投递人员接收待投“互联网+政务服务”邮件时，应检查邮件外包装是否完好。投递前，需事先与收件人进行电话联系并约定上门投递时间。

3. 投递时，投递人员应请收件人出示有效证件，经核对无误后，在邮件详情单上据实签收，同时注明收件时间（若收件人未填写收件时间，投递人员应补填）。由他人代收的，

除出示有效证件外，需在签收时注明与收件人的关系，并填写证件号码。

4. 省公司项目组需在邮件交寄 3 日内进行投递质量跟踪查询，并进行电话回访，落实妥投情况，电话回访率不低于 20%（未妥投邮件电话回访率要到达 100%）。

5. 邮件退回需严格按照以下流程操作：

（1）到达投递单位的五个工作日内，按照详情单上的送达地址投送至少三次（每次未能投递成功需在改退批条上进行未妥投原因标注）。对投送三次未能送达，通过电话或者其他联系方式无法通知到收件人的，方可将邮件退回寄件单位，并在改退批条上注明退回原因。

（2）所有退回邮件需安排双人复核，确认退回原因真实有效，并签字盖章后按最快频次退回至寄件单位。严格杜绝误退事件发生。

（3）邮件退回寄件单位时，双方校核无误后在交接簿上签字确认，一式两份，各执一份。

6. 因申请人自身原因名址信息填写错误，需更改收件人名址的，按以下要求处理：

（1）更改后地址为同城的，投递人员联系收件人后，如因地址错误需更改投递地址的，由收件人发送一条手机短信至投递人员处提出改址申请，短信内容包括：该邮件原收件人名址及更改后收件人名址。确认无误后方可改址投递。

(2) 更改后地址为异地的，由申请人填写“邮件改址申请单”后方可办理改址。

7. 以下情况按无法投递处理：

(1) 收件人迁移，新址不明且无法联系收件人。

(2) 收件人不在又无合法代收人。

以上情况必须经投递部门双人核实后确认无误方可退回。

(五) 邮件“回执联”的回收处理

“互联网+政务服务”项目可根据寄件单位需求提供回执或电子返单服务。

1. “回执联”的实物处理

(1) 投递单位完成邮件投递后，应及时将邮件回执寄回收寄单位。

(2) 收寄单位收到回执邮件后，仔细与相关出口清单进行核对，并由项目组指定人员将“回执联”送交至寄件单位指定人员进行交接，双方校核无误后在交接簿上签字确认，一式两份，各执一份。

2. “回执联”的反馈监控

(1) 邮政速递安排专人，每日登录 85 系统中“返单业务生产管理系统”应用实物返单模块，监控“互联网+政务服务”回执返单的反馈情况。

(2) 收寄单位对“互联网+政务服务”邮件在妥投后2天，仍无返单信息或返单内容有误的，原寄单位应通过查验平台进行及时追查，催办回执返单工作。

3. 特殊情况处理

(1) “回执联”在投递单位反馈回原收寄局的寄递过程中，如发生丢失、损毁，原收寄单位应及时与投递单位联系，由投递单位传真反馈“投递局存联”，由原收寄单位复印，注明“与原件一致”，加盖业务主管部门公章后，送交交寄单位。

(2) 收寄单位收到返单邮件后，发现“回执联”填写有误、需本人签收而他人代签、收件人字迹不清等情况，应以特快专递邮件形式（详情单备注栏应标注“补签回执联”）将需要重新补签的“回执联”寄至投递局的投递机构。同步通过线上线下告知投递部门重新补签。投递单位按照相关要求补签并寄回。

六、项目主动客服及投诉处理

（一）主动客服

全省各级邮政速递部门设立“互联网+政务服务”项目客服专线电话，由专人受理速递业务流通进度查询、寄递业务咨询、投诉处理及理赔服务等。

（二）投诉处理

在邮件寄递过程中如出现丢失、损毁等特殊情况，由当

地邮政速递公司项目经理在接到投诉两小时内按照投诉处理标准及时进行妥善解决，投诉处理标准如下：

1. 因邮件丢失、损毁引起投诉的，需按照登门道歉、退回邮资、证照补办三个环节进行处理。

2. 对于丢失及损毁的证照，各市（县）项目专属客户经理需及时陪同用户到当地证照服务窗口办理补办相关手续，所需费用由邮政速递责任单位和相应责任人承担。

3. 投诉处理以确保不发生二次投诉及投诉升级为原则。省邮政速递公司项目组针对投诉事件核查责任单位和责任人，如发生二次投诉或投诉升级事件，将采取相应考核措施。

（三）投诉预警机制

根据异常邮件投诉处理时间，建立三级上报预警机制。

1. 邮件损坏、丢失及延误自发现问题起，超过 24 小时未能妥善处理的，采取三级预案，报告市级总经理，由其直接处理，必须在一天内处理完毕，并将结果反馈至当地证照办理部门对接人。

2. 邮件损坏、丢失及延误自发现问题起，超过 48 小时未能妥善处理的，采取二级预案，报告省公司政务中心经理，由其负责监督，省市两级项目组联动处理，在三天内处理完毕，并将结果反馈至当地证照办理部门对接人。

3. 邮件损坏、丢失及延误自发现问题起，超过 72 小时未能妥善处理的，采取一级预案，报告省公司分管领导，由

其负责监督，省市两级项目组联动处理，在五天内处理完毕，并将结果反馈至当地证照办理部门对接人。

附件 2:

浙江省邮政速递物流公司 政务服务快递送达业务报价

序号	项目	服务内容	服务说明	优惠资费（元/件）
1	同城邮费	EMS 寄递服务	寄往本设区市内单程基本邮寄费。双程费用按照 2 倍单程费用收取。	8 元，到付无手续费
2	省内邮费		寄往本设区市外的本省其他地区单程基本邮寄费。双程费用按照 2 倍单程费用收取。	10 元，到付无手续费
3	省际邮费		寄送到省外用户的基本邮寄费，暂不开办双程。	分区计费，与标准 EMS 产品一致
6		回执	证照类签收返回或存档备查	设区市范围内免费，设区市范围外 3 元
7			政府部门需回收的其他单据或材料	
8	增值服务 费	代收 代缴款	代政府部门收取工本费或行政服务费，并代缴非税	免费
9		短信通知	包括受理、处理成功或失败、投递或退款等相关提示信息	免费
10		保价	提供邮件价值定额赔偿	申报价值*0.5%
11	单封费	单式	包括详情单、授权委托书或上门揽收单等	免费
12		特殊单式	法院、检察院、仲裁机关专用详情单	免费
13		封套	专用封套	免费