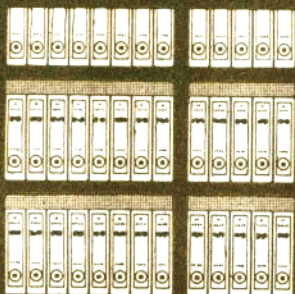


刘知命 編著



# 国内邮件查询 档案工作讲话

人 民 邮 电 出 版 社

## 前 言

邮件查詢处理制度和邮件业务档案管理制度，是邮政业务規章制度的一部分。做好邮件查詢处理和档案管理工作，对于改进邮政业务管理、提高通信质量、維護用戶利益，都有重要的作用。近几年来，在企业領導上的重視和广大职工的努力下，这一方面的工作有了比較大的开展，并且創造了不少新的經驗。这本小册子，就是在这样的基础上編写的。

这本小册子除按現行規章制度讲述了有关国内邮件查詢、补偿和档案管理工作的各項規定，介紹了一些局在这一方面的工作經驗外，并根据作者个人的体会，对某些規定作了一些解說。目的是：想使讀者（特別是新从事于查詢、档案工作的讀者）能够比較系統和全面地了解这一方面的专业知識，不仅知道做法，而且知道为什么要这样做，以便更好地掌握規定的精神，做好查詢档案工作。

这本小册子的一部分內容曾在“人民邮电”报上发表过，这次出版又重新作了修改和补充。

由于作者水平所限，书中不妥或錯誤之处在所难免，希望讀者加以批評和指正。

作 者

1964年9月

# 目 录

## 前言

|      |                             |    |
|------|-----------------------------|----|
| 第一讲  | 邮件查询工作的重要性 .....            | 1  |
| 第二讲  | 现行国内邮件查询制度要点 .....          | 2  |
| 第三讲  | 查询的受理 .....                 | 6  |
| 第四讲  | 查单的填发 .....                 | 9  |
| 第五讲  | 投递局对查单的处理 .....             | 15 |
| 第六讲  | 经转局对查单的处理 .....             | 20 |
| 第七讲  | 发单局对查单的处理 .....             | 22 |
| 第八讲  | 出口查单的催查 .....               | 26 |
| 第九讲  | 进口查单的管理 .....               | 31 |
| 第十讲  | 邮件补偿责任范围和补偿标准 .....         | 35 |
| 第十一讲 | 关于邮件补偿支付办法等问题 .....         | 42 |
| 第十二讲 | 怎样减少查询案件和便利查询工作 .....       | 47 |
| 第十三讲 | 管好邮件业务档案的重要意义和管理原则 .....    | 51 |
| 第十四讲 | 邮件业务档案的送存 .....             | 54 |
| 第十五讲 | 邮件业务档案的稽核 .....             | 57 |
| 第十六讲 | 邮件业务档案的整理和装订 .....          | 62 |
| 第十七讲 | 邮件业务档案的存放、保管和保管期满后的处理 ..... | 68 |

## 第一讲 邮件查询工作的重要性

用户对于他交寄的邮件已否妥投，要求邮局查明答复的，叫做“查询”。邮件查询处理制度，是保障邮件安全寄达，维护用户利益，提高邮政工作质量的重要方法之一。邮件查询工作做得好坏，直接影响到邮电企业的信誉。

人民群众信任邮电企业，将邮件委托邮局传递，邮局负有将邮件迅速、准确和安全地投交收件人的责任。不管邮件在传递过程中有没有丢失和延误等情况，人民群众前来查询时，邮局都应该查明情况，及时给以明确的答复。如果邮件是因邮局的过失而丢失或延误的，邮局还应当按照规定给以补偿或者退回查询费用。这是我国社会主义邮电企业对人民群众负责的一个重要标志。

用户查询邮件，是因为邮件里面装有重要的通信或物品。这些通信或物品，关系到收、寄件人双方工作、生活上的需要，情况的沟通和感情的交流。他们来邮局查询的时候，心情一般都很焦急。如果邮局把查询工作做好了，迅速及时地查明邮件的下落，把结果告诉用户，或者在明确双方责任后作相应的处理和补救，人民群众便可以深刻体会到邮电企业对他们是负责的，是全心全意为他们服务的，是可以信赖的。查询工作处理得不及时、不适当，不但可能引起收件人和寄件人之间的误会，还会造成用户经济上、物质上的损失，甚至影响到他们的工作和生活。例如用户查询所寄出的户口迁移证或粮票、布票，如果邮局不及时查明下落，会使用户报不上户口或在生活上发生困难。

邮件查询工作直接反映着邮件传递工作的质量。邮件在传

递过程中不出錯、不延誤、不丢失、不損毀，反映在查詢工作上，就是查詢案件减少，查詢处理工作也会效率高、质量好；反之，查詢案件就会增多，处理起来也会增加許多困难。另外，邮件查詢工作又可以促进邮件传递工作质量的提高。通过查詢案件，往往可以发现邮件传递工作中手續不合、执行制度不严、存在漏洞等問題，这样就可以及时采取措施，改进工作。因此，做好查詢工作，对提高邮件传递工作质量，也有着积极的意义。

邮件查詢工作是很重要的。我們必須以对人民群众、对邮电企业、对党和国家高度負責的精神来办好这项工作。有些人认为，邮件查詢工作只是发发查单、答复答复用户的消极性的事务工作；也有些人由于查詢的結果多数証明邮件已經妥投，就认为用户是多此一举，因而不重視邮件查詢工作。这些看法和想法都是不正确的。

## 第二讲 現行国内邮件查詢制度要点

現行的国内邮件查詢制度，有以下几个要点：

**一、接受查詢的邮件以給据邮件为限，平常邮件不接受查詢** 給据邮件是指挂号邮件、特种挂号信函、保价邮件、代收貨价邮件、包裹和快递小包六种邮件。平常邮件不接受查詢，是因为这种邮件从收寄到投递的全部处理过程，都不进行登記，不好追查。虽然如此，要是遇到用户查詢平常邮件的时候，邮局人員对用户反映的情况，还是应当記錄下来，以便了解情况，检查平常邮件寄递中存在的問題，改进工作（对于违反規定，在平常邮件內装有粮票、布票或人民币的，更要及时报告领导，进行研究解决）。

**二、接受和处理查詢都有期限** 接受查詢的期限是从邮件交寄的一天算起，一年以內。規定这个期限主要是考虑到一年期間一般已經足够用戶发现問題前来查詢，同时，也是为了促使用戶有問題及时查詢，避免把時間拖得太久，情况发生变化，查起来有困难；在邮局方面，也因为邮件业务档案存档有一定期限，不能长期保存。如果超过了上述期限 仍然 接受查詢，遇到邮件档案已按規定期限銷毀，或因時間过久、情况发生变化查不到相关邮件結果时，反会引起用戶怀疑或不滿。处理查詢的期限分对用戶的查复期限和邮局內部的处理期限两种。对用戶查复的期限，是从受理查詢那一天起，本埠邮件要在十五天以內查复，外埠邮件一般要在两个月內查复，青海、新疆、內蒙古、西藏之間互寄和这些地区与其他地区之間互寄的邮件，要在三个月內查复。期滿还查不到結果的，就应该按規定向用戶补偿，以维护用戶的利益。

邮局內部的处理期限有以下几項：(1) 填发查单的期限：要在受理查詢的当天，至迟在第二天；(2) 各局查复或查轉查单的期限：从收到查单的第二天起，两天以內；(3) 查明有进口而无出口、投递等节目，将查单留下彻查的期限：除了个别查詢案件，因有特殊需要經报請县、市局长批准酌量放宽期限的以外（詳見第六讲），其余都是五天。規定邮局內部的处理期限，是为了促使各局迅速处理查詢案件，保証每一个查詢案件都能很快查出結果，最晚不能超过对用戶查复的期限。这些期限是根据路程的远近和查复所需要的工作時間規定的。

**三、由收寄局受理查詢** 这是因为受理查詢的时候要查閱邮件的收据存根或收寄登記簿等档案，核对所查邮件的节目，这些档案在寄件人查詢的时候，一般都在收寄局留存保管，所以由收寄局受理查詢，比較方便。但是，如果收寄局是分支机

构，寄件人不到分支机构而直接到分支机构的领导局申請查詢时，为便利寄件人起見，领导局也可以根据分支机构的档案是不是已經送来，和受理以后处理起来是不是迅速等具体情况，接受查詢。

**四、受理查詢要收費，查明邮局有过失的要退費** 受理查詢要收查詢費。查詢費是每件 2 角。要求用电报查詢的，要加收电报費，要求把查詢結果用电报通知的，还要加收复電費。但是，所查的邮件如果原来附有回执，或者用戶提出証据，証明相关邮件确实还没有投交收件人，都不收查詢費。如果查詢的結果是因为邮局的过失把邮件丢失或延誤了的，邮局应当把已經收了的查詢費和电报費等退給寄件人。查詢邮件所以要收費，是因为引起查詢的原因不一定都在邮局。例如，收件人收到邮件后沒有及时給寄件人写回信，或者代收邮件的单位沒有将邮件及时轉交收件人，都可以引起寄件人来邮局查詢。同时，邮局受理查詢后要付出一定的劳动，要花費一定的財力、物力，从企业经营的观点来看，也有必要收費。查詢費是在受理查詢时收取的，如果用戶写信申請查詢，而沒有随附查詢費，可一面給予受理，一面寄函通知补付。用戶付过查詢費后，催詢时就不应再收。有些局在受理查詢时收了查詢費，遇到用戶催詢时又向用戶收一次費，甚至催一次收一次，这种做法是不符合制度規定的。受理查詢时，对相关查单用航空发寄的航空費，不用向用戶另收。因为相关查单需要不需要用航空发寄，是由邮局根据路程远近、航空班期疏密、交航空发寄是否有利等因素来决定的。对于加速查詢有較大作用的，邮局就主动发航空，否則，就沒有发航空寄遞的必要。为了避免不必要的用航空发寄查单，減輕寄件人的負担，所以查詢邮件时沒有另收航空費的規定。

**五、查詢的方式是先直查，也就是把查單或查詢電報直發投遞局** 直查查不出時，才能改為遞查（發經轉局挨次查過去）。這是因為：

（一）直查比遞查節省時間和人力，可以更快查明郵件下落。現在郵件直封關係雖然加強了，但一般說來，還不免要有經轉。例如分支機構的出、進口郵件，就多數要通過主管縣、市局封發和轉封。如果採用遞查，收寄郵件的分支機構發一張查單，先要查明寄給主管縣、市局的發寄節目；主管縣、市局再查出口節目轉往投遞縣、市局；投遞縣、市局又要查進口節目和發往相關分支機構的出口節目，再轉往相關分支機構；相關分支機構收到後，又要查進口節目和投遞節目。這樣層次多，手續也多。如果是直查，主管縣、市局和投遞縣、市局就都不必查進口節目，相關分支機構也只需要查投遞節目，這就可以節省許多手續、時間和人力。假使郵件是通過幾個局經轉的，那麼，用直查方法就會節省更多的時間和人力。

（二）多數郵件直查就能查明結果，不需要遞查。目前直查查不出結果的只是少數郵件。一般只是在經轉途中被丟失或誤發了的郵件，才有這種情況。造成郵件查詢的原因，很多是由於寄件人沒有收到收件人的回信，不知道郵件已經投到沒有，而經過查詢，結果往往是郵件已經投到了。因此，規定以直查為主，既比較合理，也可以解決實際問題。

**六、進口查單由縣、市局集中管理** 這是根據近年來查詢工作方面存在的問題所作的一項重要規定。按照這個規定，所有查單都應當發給對方的縣、市局統一接收；用電報查詢的，也要把電報發給對方縣、市局。這個規定，對加速查詢處理、克服久查不復的現象有很大作用，是加強郵政業務管理方面的一項有效措施。

### 第三讲 查詢的受理

查詢的受理是查詢工作的开始。开始工作做得不好，会給以后的查詢处理工作带来很多困难。怎样才能做好受理工作呢？

一、要向用戶問明查詢的原因，并估算一下郵件的往返日程。对已經超过往返邮程所需日期的查詢，应当受理。对于那些只是因为沒有得到收件人回信，按邮程估算也还不可能得到回信的查詢，可以向查詢人解释邮件的处理过程、寄到邮件所需的日期和邮局追查邮件的手續，建議他再等一等对方回信，或者請他发信去向收件人問問，以免不必要地多花查詢費和增加不必要的查詢。当然，如果寄件人經過解释后还坚持要查，也不要拒絕受理，以免引起誤会。

二、請寄件人填写“查詢邮件申請书”（式样見图 3-1）。填写时要告訴他應該填写哪些节目，特別要請他注意在申請书上填写的收件人的地址姓名，應該同原寄邮件封面上所写的完全一致。因为这个节目不一致，会給查詢工作带来很大困难，往往查来查去，查不出結果。根据經驗，寄件人查詢邮件时，由于收件人地址变动等原因，这个节目往往填得与原寄邮件封面不一致，所以要特別提請注意。对查詢特种挂号信函、包裹或快递小包的，还要請用戶填明內件的名称和数量，查包裹时还要加注包裹的重量，以便万一需要补偿时作为参考。填好后，要請寄件人在申請书上盖章。

三、請寄件人交驗上述申請书和邮局发給的相关收据。驗看申請书的时候，要注意查看所填的节目是不是完备，然后翻查收据存根或收寄登記簿等原始記錄，仔細核对邮件种类、号

(邮 1608)

查詢邮件申請书第\_\_\_\_\_号  
(由邮局編列)

請追查下列邮件 (以下节目, 由申請人填写)

|                                      |           |           |
|--------------------------------------|-----------|-----------|
| 邮件<br>种类:                            | 邮件<br>号码: | 交寄<br>日期: |
| 寄件人<br>地址姓名:                         |           |           |
| 收件人<br>地址姓名:                         |           |           |
| 备注 (查特挂、包件时注明内件名称、数量; 查包裹时还要加注包裹重量。) |           |           |

注 意

收件人地址  
姓名, 应与原  
寄邮件封面所  
写完全一致。

(申請人盖章)

查詢費以邮  
票貼在此处  
用日戳蓋銷

填发查单号码第\_\_\_\_\_号

填发查单日期\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



經办人签名: \_\_\_\_\_

图 3-1

碼、寄达地点、交寄日期等, 以防止寄件人拿錯收据, 发生誤查。原始記錄上沒有或者不詳細的节目, 要問明白与原件节目是否相符; 特別要問清楚“收件人地址”这个节目。驗妥后, 將申請书按受理順序編号。如果寄件人的收据遺失了, 或者所查的邮件是原来誤投入信箱的, 沒有取得收据, 只要寄件人能說明邮件的种类和大致在什么日期交寄的, 就應該尽量翻查有关的原始記錄, 查明邮件的交寄节目, 予以受理, 不要因为怕麻

煩不受理。对于这种情况的查詢，应請寄件人在申請書上批注，以便日后查考。对于所查邮件原来是誤投信箱的，經翻查原始記錄查到相关收据后，可以核驗寄件人的証件，确认本人后，将收据按本讲第五节手續加以批注，交給寄件人收存。如果交寄节目实在查不到，无法受理时，也要很好地向用戶說明原因，告訴他“邮局处理邮件一般都能寄到，寄不到时也会退回来”等等，同时可以建議他再写信去問問收件人，以免着急。

四、对应当收取查詢費和电报費的，要按照規定收取。所收的查詢費要用邮票貼在申請書上規定的地位，以日戳盖銷。所收的电报費，不論是去電費还是复電費都要开給收据（去電費按实际字数收取，复電費斟酌需要預收，待复電收到后再按实际字数与寄件人結算）。对按規定应当免收查詢費的，要在申請書上印明貼邮票的地位的附近，注明免收原因和“免收”字样，如“原附回执，免收”、“寄件人有証明，証实邮件确未投交，免收”等。有些局考虑到日后可能退回查詢費，对所收查詢費不按規定換貼邮票，或者虽然貼了但不盖銷，或者只将邮票用別針夾在申請書上，这些做法都是不对的，而且实际上也无此必要。因为退費可以另行退款，并不需要退邮票。

五、在寄件人交驗的邮件收据背面批注“查詢”字样，要求用电报查詢的，批注“电报查詢”或“电报查詢并候复電”字样，加盖日戳并予以签名后，退回寄件人，作为受理查詢的証明。

以上是寄件人到邮局营业窗口查詢邮件的受理手續。如果寄件人是写信要求查詢邮件，查詢邮件所需要的节目也已經写明的，应当參照上述手續，予以核对受理，并代为补填查詢邮件申請書，再填发查单进行追查。对应付查詢費而未附来的，应当去函通知补付，并在相关申請書上批注公函號碼和日期，以备查考。查詢費补到时，购成邮票貼在相关申請書上，以日戳盖銷。

## 第四讲 查单的填发

查詢受理后，必須在当天（至迟在第二天）填发查单。

填发查单以前，要先根据出口封发清单，查明相关邮件的发出节目，以証实邮件确实已經发寄，同时准备投递局在查无进口节目等情况下需要将查单改为递查时，能直接寄往有关的經轉局递查，省得退回来多一层周折，耽誤時間。

查单必須使用“国内邮件查单”（式样见图 4-1、4-2）。这是一种新式的查单，过去所印的旧式查单已規定一律停用。

填写查单时必须做到字迹清楚，节目正确、齐全，并注意以下几点：

一、查单寄达局名，应当写相关邮件的投递局名。对寄往县、市以下地方不知道是归哪个分支机构投递的邮件，可写邮件寄达地的县、市局名。

二、查单号码，应当按年順序编号。

三、如果所查邮件是航空邮件，在“邮件种类”栏要注意加注一“航”字，以便投递局正确估計邮程，翻查有关的投递档案。需要倒查进口节目或改为递查时，也便于直接翻查航空邮件的档案。

四、“邮件发出节目”必須填明（原因如本讲开始所述）。

五、查特种挂号信函、快递小包时，必須在备注栏里注明邮件內件的名称和数量。查包裹时，除填內件名称和数量外，还要加注包裹的重量。查这些邮件所以必須加注內件名称和数量，其原因除了准备需要补偿时可以參考决定补偿数額外，还为了便于查詢。因为，这些邮件有时封皮破损，看不清封面所

(正 面 式 样)

(邮 1601)

国内邮件查单

发单局名:

查单寄达局名:

查单号码:

接收号码:

備查時在下面批明  
“催查”兩字和原查  
單發出日期。

|                              |                                                          |         |                 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|-----------------|
| 邮 件 种 类<br>(航空邮件并<br>加注“航”字) |                                                          | 邮 件 号 碼 |                 |
| 收 寄 局 名                      |                                                          | 收寄日期    | 年      月      日 |
| 寄 件 人 名<br>地 址 姓 名           |                                                          |         |                 |
| 收 件 人 名<br>地 址 姓 名           |                                                          |         |                 |
| 邮 发 出 节 目                    | 年      月      日      局 至      局 清 单      号      頁      格 |         |                 |
| 备 注                          | 查特挂、快递小包<br>时注明内件名称、<br>数量，查包裹时还<br>要加注包裹重量              |         |                 |

經办人簽名

主管人員簽名



發出查單日戳

邮 件 經 轉 节 目

| 寄发<br>局名 | 接收<br>局名 | 邮件或袋套<br>发出日期 | 相关清单 |    | 頁 | 格 | 查单收<br>到日期 | 查单发<br>出日期 | 經办人<br>簽名 | 主管人<br>員簽名 |
|----------|----------|---------------|------|----|---|---|------------|------------|-----------|------------|
|          |          |               | 种类   | 号码 |   |   |            |            |           |            |
|          |          |               |      |    |   |   |            |            |           |            |
|          |          |               |      |    |   |   |            |            |           |            |
|          |          |               |      |    |   |   |            |            |           |            |
|          |          |               |      |    |   |   |            |            |           |            |
|          |          |               |      |    |   |   |            |            |           |            |
|          |          |               |      |    |   |   |            |            |           |            |
|          |          |               |      |    |   |   |            |            |           |            |

图 4-1

(背 面 式 样)  
查 詢 邮 件 回 单

(一) 本单正面所查的邮件, 已在 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日妥收。

收件人或代收人盖章

年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

(二) 邮局批注事项:

1. 所查邮件, 因 \_\_\_\_\_ 尚未投交, 投出后当再送收件回执。
2. 所查邮件经查明已于 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日退回给您。
- 3.



(日 戳)

投递局答复事项:

(选择合适的填注)

(一) 所查邮件, 已在 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日妥投。

(二) 所查邮件, 因 \_\_\_\_\_, 尚未投交。

(三) 所查邮件已随 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 局至  
\_\_\_\_\_ 局 \_\_\_\_\_ 清单 \_\_\_\_\_ 号 \_\_\_\_\_ 页 \_\_\_\_\_ 格退回你局。

(四)



投递局收到日戳



投递局退回日戳

经办人签名

主管人员签名

写的节目，知道了内件名称和数量，追查起来就会便利些。至于查包裹还要加注包裹重量，这是因为有些局办理送包业务，对一定重量以下的包裹实行按址投递，填明了这个节目，可以使投递局分清相关包裹是按址投递、还是窗口投交的，便于翻查不同的投递档案。

查单填妥后，经办人应签名并加盖日戳，同时，还要办下列手续：

一、在相关查询邮件申请书上，填注查单号码和填发查单日期，然后签名，并加盖日戳。

二、将查单登列“出口查单登记簿”（式样见图4-3），逐项依式填明。为了便于检查出口查单是否及时查退和进行催查，有些局在登记时就根据接单局路程远近，估计来回日程和处理所需的时间，定出第一次、第二次催查日期，标注在登记簿上。这是一个比较好的方法。

查单在发寄前，应当送请主管人员审核填写项目和填发时限，并予签名（只有一个人的分支机构，可以由自己复核签名）。查单经主管人员签名后，应当装入封套，按挂号邮电公事信函手续寄往投递县、市局。如果投递局是县、市以下分支机构，要寄往其主管县、市局，不可以直接寄去，以便其主管县、市局集中管理进口查单。对于寄往偏远地区的查单，交航空寄递能较快寄到时，应该用航空发寄，并在相关查单和出口查单登记簿上批明“航空”字样，以便查考。

寄发查单时，不要把查询邮件申请书随附寄走。因为这个申请书是受理查询的记录，应当留在发单局存档备查。有些局填发查单时把申请书也一并寄去，这种做法是不对的。有些局不填查单而以申请书代替查单寄去，这会造成接单局处理工作上的很大困难，更是不对的。目前在查询汇款方面，规定不填



发查单而以汇兌事項申請書寄兌付县、市局（只有在兌付局查无相关进口汇票，需要追查相关汇套时，才填发查单），这种做法与查詢邮件不同，要注意分清，不要混淆。

寄发查单时也不必随附回执。这是因为国内邮件查单背面上联是“查詢邮件回单”，投递局查明相关邮件已妥投时，要請收件人在这个回单上补盖图章，証明相关邮件确已妥收；查单退回发单局后，发单局将回单裁下投交寄件人，这项“回单”已經起了“回执”的作用，因此不必另外再附回执。

查单的填发工作，一般应当由受理查詢的局办理。如果受理查詢的是分支机构，相关档案已繳送领导局集中保管的，可以将查单寄往领导局，由领导局根据档案复核所填节目和补填相关邮件发出节目后轉发。

出口查单一般可以由发单局直寄对方县、市局，不需要通过主管县、市局核轉，但主管县、市局为了更好地掌握分支机构的查詢工作，也可以根据需要，要求所属分支机构填妥查单后寄給它核轉。如果主管县、市局有这项要求，所属分支机构应当照办。主管县、市局作这样要求时，应当对全县、市的出口查单，責成本局查詢档案单位进行集中管理。查詢档案单位收到分支机构寄来的出口查单后，应当审查单內所填各项节目是否詳細、清楚。相关邮件如果是发由本局經轉的，并在查单正面下联填明邮件經轉节目，加以签名后轉发。轉发前也应办理登記“出口查单登記簿”等手續。相关查单上还应注明“复单請退××局”字样，以便投递局查退查单时照办，免得将查单直退分支机构，使集中管理的工作脫节。为了便于日后銷号，县、市局对其所属分支机构的出口查单，可以另編一套順序號碼，加列在分支机构原編查单號碼之后，用“/”号隔开。如分支机构原編號碼为“5”，县、市局加編號碼为“27”，即为“5/27”，或