



邮政法释义

ZHONGHUARENMINGONGHEGUO YOUZHENGFA SHIYI

# 中华人民共和国 邮政法释义

主 编 马军胜  
副主编 赵晓光 蒋 强



法律出版社  
LAW PRESS·CHINA



邮政法释义

ZHONGHUARENMINONGHEGUO YOUZHENGFA SHIYI

# 中华人民共和国 邮政法释义

主 编 马军胜  
副主编 赵晓光 蒋 强



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

## 图书在版编目(CIP)数据

中华人民共和国邮政法释义 / 马军胜主编. —北京:  
法律出版社, 2010. 9

ISBN 978 - 7 - 5118 - 1206 - 3

I. ①中… II. ①马… III. ①邮政法—法律解释—中国  
IV. ①D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 179590 号

© 法律出版社·中国

责任编辑/刘秀丽

装帧设计/汪奇峰

出版/法律出版社

编辑统筹/综合出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/固安华明印刷厂

责任印制/张宇东

开本/787×960 毫米 1/16

印张/21 字数/266 千

版本/2010 年 9 月第 1 版

印次/2010 年 9 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456 深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 1206 - 3

定价:38.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

## 编写说明

十一届全国人民代表大会常务委员会第八次会议审议通过了修订后的《中华人民共和国邮政法》(以下简称《邮政法》),自2009年10月1日起施行。修订后的《邮政法》,以科学发展观为指导,总结了1986年《邮政法》实施以来我国邮政业发展的实践,根据邮政体制改革的思路和要求,对1986年《邮政法》作了全面的补充、修改和完善,创设了邮政普遍服务、邮政市场监管、邮政安全监管等重要的法律制度,有很多新的亮点。修订后的《邮政法》施行,对于进一步提高邮政普遍服务能力和水平,促进邮政业科学发展,更好地满足人民生活和社会发展需要,具有重要意义。

为了宣传贯彻修订后的《邮政法》,帮助各方面更好地理解这部法律规定的内容,国务院法制办工交商事司会同国家邮政局政策法规司组织编写了本书。国家邮政局局长马军胜同志担任主编,国务院法制办工交商事司司长赵晓光同志、国家邮政局政策法规司司长蒋强同志担任副主编,两个司参加邮政法审查修改工作的同志参与编写。

本书编写组

# 目 录

|          |         |
|----------|---------|
| 第一章 总 则  | ( 1 )   |
| 第二章 邮政设施 | ( 16 )  |
| 第三章 邮政服务 | ( 33 )  |
| 第四章 邮政资费 | ( 93 )  |
| 第五章 损失赔偿 | ( 104 ) |
| 第六章 快递业务 | ( 119 ) |
| 第七章 监督检查 | ( 138 ) |
| 第八章 法律责任 | ( 147 ) |
| 第九章 附 则  | ( 180 ) |

## 附录

|                                          |         |
|------------------------------------------|---------|
| 中华人民共和国邮政法                               | ( 195 ) |
| 关于《中华人民共和国邮政法(修订草案)》的说明                  | ( 212 ) |
| 全国人民代表大会法律委员会关于《中华人民共和国邮政法(修订草案)》修改情况的汇报 | ( 218 ) |
| 全国人民代表大会法律委员会关于《中华人民共和国邮政法(修订草案)》审议结果的报告 | ( 223 ) |
| 中华人民共和国治安管理处罚法                           | ( 226 ) |

中华人民共和国邮政法释义

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| 邮政普遍服务监督管理办法 .....           | ( 249 ) |
| 快递市场管理办法 .....               | ( 254 ) |
| 快递业务经营许可管理办法 .....           | ( 261 ) |
| 邮政普遍服务标准 .....               | ( 269 ) |
| 快递服务标准 .....                 | ( 283 ) |
| 中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定 .....   | ( 302 ) |
| 中华人民共和国邮政法(1986 年) .....     | ( 308 ) |
| 中华人民共和国邮政法实施细则(1990 年) ..... | ( 316 ) |

# 第一章 总 则

总则一章共7条,除规定了本法的立法目的之外,还对保障邮政普遍服务、保护公民的通信自由和通信秘密、邮政监督管理体制、邮政企业专营业务的范围、保障邮政通信与信息安全等作了原则规定。

**第一条** 为了保障邮政普遍服务,加强对邮政市场的监督管理,维护邮政通信与信息安全,保护通信自由和通信秘密,保护用户合法权益,促进邮政业健康发展,适应经济社会发展和人民生活需要,制定本法。

**【释义】**本条是关于邮政法立法目的的规定。

## 一、邮政法修改的背景

1986年12月2日,第六届全国人大常委会第十八次会议通过了《中华人民共和国邮政法》,自1987年1月1日起施行。这部法律的制定施行,对于保护公民的通信自由和通信秘密,保障邮政工作的正常进行,促进邮政事业的健康发展,发挥了积极的作用。由于邮政法制定的时间比较早,当时社会主义市场经济体制尚未确立,邮政体制政企合一,邮政业务由邮政企业独家经营。适应这一基本现实,1986年的邮政法确认了政企合一的邮政体制,而且调整对象单一,以国家邮政主管部门所属的邮政企业为唯一的调整对象,实际上是一部“邮政企业法”。随着我国经济社会的快速发展,特别是社会主义市场经济体制的确立以及我国加入世界贸易组织,邮政领域发生了全面而深刻的变化,无论是政府管理还是邮政业的发展都面临一系列新情

况、新问题。主要表现在：

一是邮政市场经营主体多元化,形成了相互竞争、共同发展的新的市场格局。近十几年来,我国邮政市场最重要、最显著、影响最深刻的变化就是快递服务的产生和飞速发展。从根本上说,快递服务的产生和发展壮大,是社会经济发展和人民生活水平提高对实物信息传递方式、传递速度以及服务质量多样化、便捷化、个性化需求不断增强的结果,有着深厚的社会经济基础,是一种客观必然。十多年的时间里,我国快递服务从无到有,从小到大,已经发展成为一个年营业额在数百亿元、从业人员数十万人、具有相当经济规模和社会影响的行业,彻底改变了邮政企业作为提供寄递服务唯一主体的局面,邮政市场形成了传统邮政服务业务与新兴快递业务并存、多元主体相互竞争、共同发展的全新市场格局。这是一个具有深远意义的重大变化。经济基础决定上层建筑,作为上层建筑的法律制度必须符合并适应经济基础的客观要求。快递服务的发展,在促进经济社会发展、方便群众生活的同时,给制度建设提出了全新的课题。比如,在新的市场格局下,邮政企业应当如何重新定位,快递企业应当有什么样的法律地位,邮政专营制度应当做出怎样的适应性调整;在市场竞争加剧的情况下,如何更好地保障邮政普遍服务,同时促使邮政企业做强做大;怎样规范快递市场,保障快递业的健康发展;在经营主体多元化的情况下,如何进一步加强安全监管,确保邮政通信与信息安全;怎样加强邮政服务和快递服务的服务质量管理,提高服务水平;如何更好地维护用户的合法权益,等等。这些问题,都需要通过修改《邮政法》给予回应和解决。因此,邮政市场新的市场格局的形成,是这次修改《邮政法》最重要的社会实践背景。

二是我国“入世”后邮政市场对外开放程度进一步提高。我国加入 WTO,标志着在更深层次、更大程度、更宽广的领域参与经济全球化,与世界经济进一步融合。在“入世”之前,我国仅允许外资从事私人信函以外的国际快递业务,邮政市场对外开放的范围非常有限。2001 年我国“入世”时,明确承诺对外资开放快递服务,并且自 2005

年起允许外商在我国独资开办快递公司。邮政市场对外资开放程度的提高,对法律制度的适应性调整提出了新的要求。我们一方面需要在法律上明确对外资开放快递市场,履行我们的“入世”承诺;同时,如何在开放快递市场的情况下,切实保障和促进国内邮政、快递企业尽快发展壮大,也需要通过立法做出相应的制度安排。

三是为了进一步促进邮政业的健康发展,国家对邮政体制实施了改革。根据我国邮政业发展面临的新形势,国务院于2005年8月通过了《邮政体制改革方案》,启动了以实行政企分开,加强政府监管,完善市场机制,从机制和制度上保障邮政普遍服务和特殊服务,确保邮政通信安全为基本思路的邮政体制改革。这是国务院审时度势所做出的一项重大战略决策和部署。《邮政体制改革方案》破除了影响邮政业进一步健康发展的体制障碍,确立了邮政业改革发展的方向、目标以及政策措施,可以说是今后我国邮政业发展的总章程。为了保障邮政体制改革的顺利实施,也需要抓紧修改《邮政法》。

综上所述,1986年《邮政法》已经难以适应新形势下加强邮政监管、保障邮政普遍服务、维护邮政通信与信息安全、促进邮政业健康发展的需要,迫切需要进行修改完善。

## 二、《邮政法》的立法目的

立法目的是一部法律的灵魂,对于确定法律的原则、设计法律条文、处理解决立法过程中存在的分歧意见等具有重要的指导意义。《邮政法》第一条开宗明义明确了本法的立法目的,包含七个方面:

一是保障邮政普遍服务。邮政服务是人们传递信息、实物、资金,进行沟通交流的重要渠道。邮政普遍服务的理念是20世纪初出现的,经过近一个世纪的发展已经成为邮政的核心价值所在,各国邮政法都把保障邮政普遍服务作为其核心内容加以规定。虽然我国邮政企业一直在承担着邮政普遍服务的义务,但1986年《邮政法》对邮政普遍服务没有作出明确规定,因此这次修改《邮政法》的主要目的之一是保障邮政普遍服务。

二是加强对邮政市场的监督管理。随着我国邮政体制改革的推

进和邮政服务领域的逐步开放,我国邮政市场逐步形成,且呈现出主体多样、形式多变、规模不一、利益多元化的特征,过去政企合一的中国邮政改革为独立的市场经营主体,快递企业迅速发展并成为邮政市场的重要力量,外资快递在我国国际寄递市场也十分活跃。为了在开放搞活邮政市场的同时,切实维护邮政市场秩序和公平竞争,非常有必要加强对邮政市场的监督管理。在邮政体制改革中重新组建设立的国家邮政局和省级邮政管理局正是为承担这一重任应运而生。因此,修改后的《邮政法》明确提出了邮政市场的概念,也首次在立法宗旨中明确了加强对邮政市场监督管理的内容。

三是维护邮政通信与信息安全。邮政是政治、经济和社会生活中不可或缺的信息传递途径,直接关系国家信息安全和公民通信秘密,与国家利益、个人利益密切相关。因此,《邮政法》将维护邮政通信与信息安全作为重要的立法宗旨加以规定。

四是保护通信自由和通信秘密。通信自由和通信秘密是宪法赋予公民的一项基本权利,《邮政法》作为规范邮政通信的基本法律,必须把保护通信自由和通信秘密作为重要立法宗旨之一。

五是保护用户合法权益。邮政业是重要的公共服务业,其用户群体涉及各行各业和千家万户。《邮政法》作为规范邮政服务的基本法律,在立法宗旨中明确规定保护用户的合法权益,是题中应有之义。

六是促进邮政业健康发展。这是制定《邮政法》的直接目的。《邮政法》作为规范邮政业的专门法律,自然要保障和促进邮政业在健康的轨道上持续快速发展。特别是在市场经济条件下,如何保证邮政业在追求经济效益的同时,更好地服务于国家、社会和人民群众,是制定《邮政法》首先需要考虑的问题。

七是适应经济社会发展和人民生活需要。这是《邮政法》的根本目的所在。邮政服务和快递服务作为传递信息、实物、资金的重要途径,在经济社会发展和人民日常生活中发挥着不可或缺的重要作用。特别是经济社会的快速发展和人民生活水平的日益提高,必然对邮

政服务和快递服务不断提出新的更高的要求,这就需要不断提高服务的质量和水平,以更好地适应经济社会发展和人民生活需要。制定《邮政法》,必须将此作为根本目标。

**第二条 国家保障中华人民共和国境内的邮政普遍服务。**

邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务。

国务院和地方各级人民政府及其有关部门应当采取措施,支持邮政企业提供邮政普遍服务。

本法所称邮政普遍服务,是指按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准,为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。

**【释义】**本条是关于保障邮政普遍服务的基本规定。

**一、保障邮政普遍服务是一种国家责任**

众所周知,邮政普遍服务是邮政的核心价值所在,各国邮政法都把保障邮政普遍服务作为其核心内容之一。多年来,我国邮政企业实际上一直在承担着邮政普遍服务的义务,也取得了很大的成绩。但是,对这样一个重要问题,1986年《邮政法》并没有作出明确规定,甚至没有邮政普遍服务的概念,邮政普遍服务的承担主体、业务范围、服务标准、保障机制等都没有法定化、制度化。这与我国人口众多、地域辽阔,各地经济社会发展不平衡,邮政普遍服务任务较之世界任何国家都更为繁重的实际情况是不相适应的。特别是在实行市场经济体制,邮政政企分开、邮政市场主体多元化、市场竞争日趋激烈的情况下,如果不在邮政法中对保障邮政普遍服务作出明确规定,邮政普遍服务的保障就缺乏长效机制,很有可能受到削弱。因此,这次《邮政法》修改将保障邮政普遍服务作为重中之重,明确规定国家保障中华人民共和国境内的邮政普遍服务,以法律的形式明确了邮政普遍服务是一种国家责任,把邮政普遍服务提到了应有的高度,这对于保障邮政普遍服务无疑具有重大意义。

## 二、明确了邮政普遍服务的承担主体

本条第二款明确规定,邮政企业按照国家规定承担提供邮政普遍服务的义务,这是第一次在法律上明确了邮政普遍服务的承担主体,意味着提供邮政普遍服务从此成为邮政企业的法定义务,相应地,邮政企业也将因此而享有法律规定的一系列权利和优惠。实际上,邮政企业是在代表国家履行邮政普遍服务义务。这里的邮政企业,是指邮政体制改革后组建的中国邮政集团公司及其提供邮政服务的全资企业、控股企业。这里的“按照国家规定”,是指按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准等提供邮政普遍服务,这些内容在后面将进一步详细论及。

## 三、明确规定各级人民政府及其有关部门应当支持邮政企业提供邮政普遍服务

邮政普遍服务是一种国家责任,虽然具体义务由邮政企业承担,但各级人民政府及其有关部门有责任采取措施,支持邮政企业提供邮政普遍服务。特别是邮政企业属于中央企业,更需要明确地方政府及其有关部门有责任支持邮政企业提供邮政普遍服务。总则中的这一原则性规定,实际上为《邮政法》其他章节规定的具体支持措施提供了指引。

## 四、明确规定了邮政普遍服务的含义

本条第四款规定:本法所称邮政普遍服务,是指按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准,为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。根据这一规定,邮政普遍服务包含三个方面的基本要素:一是邮政普遍服务的业务范围、服务标准、资费标准由国家规定。邮政普遍服务作为由国家保障的一种基本公共服务,其业务范围的大小与一个国家的自然情况以及经济社会发展水平密切相关,对此,多数国家都在法律中作了明确规定。同时,邮政普遍服务的标准也需要通过国家规定来得以保障。此外,邮政普遍服务作为一种基本的公共服务,应当以比较合理、公众可以承受的价格来提供,而不宜实行市场定价。二是邮政普遍服务的对象是中华人民

共和国境内的所有用户,既包括单位用户,也包括个人用户,每个用户都有获得邮政普遍服务的权利。三是邮政普遍服务需要持续提供,没有特殊情况不得间断。这三个方面的基本要素,构成了邮政普遍服务的基本要求,即规定的业务范围、服务标准和资费标准;向中华人民共和国境内的所有用户提供;提供服务必须是持续不间断的。

**第三条 公民的通信自由和通信秘密受法律保护。除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要,由公安机关、国家安全机关或者检察机关依照法律规定的程序对通信进行检查外,任何组织或者个人不得以任何理由侵犯公民的通信自由和通信秘密。**

除法律另有规定外,任何组织或者个人不得检查、扣留邮件、汇款。

**【释义】**本条是关于保护公民通信自由和通信秘密的规定。

通信自由和通信秘密是公民的一项基本权利,我国宪法对此作出了明确规定。通信自由是指公民可以自由地、不受限制地决定与什么人、以什么样的频次、以何种内容与他人交换信息,沟通思想;通信秘密是指公民有权不让他人知晓其通信的具体内容。通信自由和通信秘密是密切相关的,没有通信自由,也就谈不上通信秘密,没有通信秘密,也就没有真正的通信自由。《邮政法》作为规范信件寄递活动的法律,重申公民的通信自由和通信秘密受法律保护这一宪法规定是题中应有之义。

要保护公民的通信自由和通信秘密,最直接、最重要的就是防止和制止随意开拆与检查他人的通信。因此,本条规定,除了在极为特殊的情况下可以对公民的通信进行检查外,任何单位和个人不得以任何理由侵犯公民的通信自由和通信秘密。上述特殊情况包括几个限定性条件:首先,必须是为了国家安全或者追查刑事犯罪的需要,除此之外不得以任何理由对通信进行检查;其次,必须由特定的国家机关进行检查,即只有公安机关、国家安全机关或者检察机关可以进行检查,其他任何机关都无权检查;最后,必须依照法律规定的程序

进行检查,不得随意进行。这里所说的“法律”应当理解为狭义的法律,即由全国人大及其常委会审议通过的法律,如《国家安全法》、《刑事诉讼法》等,不包括行政法规、国务院部门规章、地方性法规和地方政府规章等。同时,上述三个方面的限制性条件需要同时具备。也就是说,特定的事由、专门的机关和法定的程序必须同时具备,才能对公民的通信进行检查,否则,就属于侵犯了公民的通信自由和通信秘密,需要依法承担相应的法律责任。

对于信件以外的其他邮件以及汇款,由于涉及当事人的财产权利,非依法律规定,任何单位和个人也不得扣留、检查。这对保证邮件安全、保障用户的合法权益,维护寄递活动秩序,都是非常重要的。

**第四条** 国务院邮政管理部门负责全国的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

省、自治区、直辖市邮政管理机构在国务院邮政管理部门的领导下,负责本行政区域的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。

国务院邮政管理部门和省、自治区、直辖市邮政管理机构(以下统称邮政管理部门)对邮政市场实施监督管理,应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。

【释义】本条是关于邮政监管体制及监管原则的规定。

#### 一、邮政监督管理体制

在邮政体制改革前,邮政实行的是政企合一的体制。按照《邮政体制改革方案》关于政企分开的要求,国家邮政局重新组建,同时组建了中国邮政集团公司。根据新组建的国家邮政局的“三定”方案,国家邮政局作为政府管理部门,履行对邮政市场的监督管理职责。同时,邮政管理部门实行垂直管理体制,各省、自治区、直辖市设立的省级邮政管理部门受国家邮政局领导。据此,这次《邮政法》修订时以法律的形式明确了垂直管理的邮政监管体制,即国家邮政局负责全国的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作;省、自治区、直辖市邮政管理机构在国务院邮政管理部门的领导下,负责本行政区域

的邮政普遍服务和邮政市场的监督管理工作。可以说,这一规定落实、体现了政企分开的邮政体制改革的基本思路,巩固了改革的成果,对新的邮政管理部门依法履行职责意义非常重大。尽管有国务院《邮政体制改革方案》为依据,“三定”方案也明确了国家邮政局的职责,但严格来说,在《邮政法》修订通过之前,邮政管理部门还没有明确的法律地位。因为在现代法治社会,根据依法行政原则的要求,行政机关的职权必须由法律明确规定。从这个意义上讲,《邮政法》的上述规定是邮政管理部门的“安身立命之本”。

## 二、邮政监督管理应当遵循的原则

根据本条规定,邮政管理部门对邮政市场实施监督管理,应当遵循公开、公平、公正以及鼓励竞争、促进发展的原则。其中,公开、公平、公正是所有行政管理都应当遵循的一般原则,其含义也比较明确。这里之所以强调、重申这些原则,主要是考虑到邮政管理部门是政企分开后新组建的部门,在履行全新的政府监管职责方面经验还不足,因此重申、强调公开、公平、公正的原则,有利于邮政管理部门更好地履行职责,无论对于邮政管理部门还是管理对象,都有重要意义。

鼓励竞争、促进发展的原则,则是针对邮政市场监督管理的实际情况所规定的一项原则。邮政市场经营主体多元化以及相互竞争、共同发展的新的市场格局,要求邮政管理部门在对邮政市场实施监督管理时必须有新的理念,即鼓励竞争、促进发展,这是改革的要求,也是实践的要求。邮政管理部门在监督管理过程中,要创造有利于竞争的市场环境,促进邮政企业和快递企业共同发展,为促进经济社会发展、方便群众生活作出应有的贡献。

## 第五条 国务院规定范围内的信件寄递业务,由邮政企业专营。

【释义】本条是关于邮政企业专营业务范围的原则规定。

1986年《邮政法》第八条第一款规定:“信件和其他具有信件性质的物品的寄递业务由邮政企业专营,但是国务院另有规定的除

外。”2005年8月国务院通过的《邮政体制改革方案》提出：国家赋予中国邮政集团公司信件寄递业务专营权，并通过立法明确专营业务范围。在《邮政法》修改过程中，对保留邮政企业专营业务这一制度，各方面没有不同意见。但是，对于如何确定专营业务范围，存在较大分歧。

邮政专营制度在很多国家是被作为保障邮政普遍服务的措施加以规定，而且不同国家在不同的发展阶段对邮政专营规定的模式和范围有很大不同。比如，多数国家早期基本上是以信件的绝对重量为标准规定邮政专营范围的，而且范围一般都比较大。随着邮政市场发展和改革的推进，发达国家逐步缩小邮政专营的范围，很多国家还采用了重量加资费的模式确定邮政专营范围。我国邮政专营制度采取什么模式规定，专营范围确定为多大，这个问题是修改《邮政法》的焦点、难点，涉及面广，关注度高，敏感性强，各方面分歧很大。为了妥善解决这个问题，国务院有关部门花费大量精力，做了很多艰苦细致的调查和研究工作，提出多个建议方案，并反复进行协调，但始终达不成一致意见。比如，曾经提出过按照单件重量500克、350克、200克以及150克的标准确定邮政专营范围的建议方案，对这些方案，赞成意见认为这样规定既有利于保障和增强我国邮政普遍服务的能力，维护国家信息安全，又能减轻国家财政负担，实践中也便于操作。但有的部门以及快递企业明确表示不赞成，认为这样不符合目前快递市场发展的实际情况，不利于公平竞争，影响企业商务活动对快递服务的需求，也在很大程度上剥夺了用户对快递服务的选择权，建议按照“重量加资费”标准确定邮政专营范围。

考虑到对邮政专营范围问题的意见分歧很大，短期内难以形成被各方接受的较为稳妥的方案，而保障邮政体制改革的实施又需要尽快完成《邮政法》的修改，这次《邮政法》修改最终没有规定邮政企业专营业务的具体范围，而是授权国务院作出规定。这样处理，是稳妥、可行的。下一步，有关方面将继续对这个问题进行深入研究，进一步广泛听取各方意见，提出一个切实可行的邮政专营范围的方案，

报请国务院审议。

**第六条 邮政企业应当加强服务质量管理,完善安全保障措施,为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。**

**【释义】**本条是关于邮政企业应当加强服务质量管理、完善安全保障措施的原则性规定。

#### 一、加强服务质量管理

邮政企业是以提供邮件寄递服务为主、具有公用事业性质的服务性企业。和任何其他服务性企业一样,服务质量的高低、优劣,是邮政企业竞争力强弱、关系其生存和发展的根本所在。特别是邮政企业依法承担提供邮政普遍服务的义务,而邮政普遍服务的质量必须符合国家规定的标准,不仅仅是企业自身的事情。近年来,邮政企业的服务质量有了很大的提高,营业时间延长了,投递邮件的频次增加了,投递时限缩短了,投递的准确性、安全性都更有保障了。但是,邮政企业的服务质量与经济社会发展的需要以及人民群众的要求还有一定的差距,近年来关于邮政服务质量的投诉和反映有时甚至呈增加之势。这说明,社会和群众对邮政服务的质量要求越来越高,提高服务质量是邮政服务永恒的主题。

邮政企业是提供邮政服务的主体,提高邮政服务质量,固然需要发挥邮政管理部门以及用户和社会各方面的监督作用,但最根本的还得从邮政企业自身做起,依靠邮政企业不断加强服务质量管理。虽然这种管理不同于行政机关的社会管理,属于企业的内部管理,但鉴于邮政企业的社会公益属性,修订后的《邮政法》还是对邮政企业加强服务质量管理作了明确规定,将其上升为一项法定要求。具体来讲,加强服务质量管理至少要从以下几个方面入手:

1. 建立健全有关服务管理制度。加强服务质量管理,必须做到制度先行,使服务质量管理规范化、长期化。邮政企业要根据《邮政法》等法律法规以及国家有关标准的规定,制定和完善有关服务标准、服务规范、岗位责任制度、培训制度、奖惩制度、服务质量监