

社旗县交通运输局文件

社交〔2025〕34号

签发人：张坤

办理结果：B

对县十一届人大五次会议第60号建议的答复

张斌代表：

您提出的“加强管理快递行业，促进我县电商行业蓬勃发展”的建议收悉。现答复如下：

首先感谢代表对社旗交通运输事业发展的关心和支持。

一、关于服务机制不完善的问题

近年来，随着电商产业的迅速发展，我县快递业务量快速增长，我局高度重视快递服务质量问题，今年以来已开展了服务质量提升年行动。一是分批分期组织全县快递企业及网点负责人开展《邮政法》、《快递暂行条例》等法律法规专题培训，要求企业

落实“按快递运单上注明的要求进行投递”等服务规范和相关服务标准的规定；二是通过开展“快递网点规范化建设”、“快递员技能竞赛”等，开展行业服务质量培训，进一步提升快递从业人员服务水平；三是推行《快递暂行条例》第二十五条：全县6家快递企业（含邮政、京东、三通一达）将“送货上门”纳入KPI考核；四是12305专线实行“1小时响应、24小时办结”机制，投诉办结率100%，线上线下受理用户申诉，认真听取登记用户的意见诉求，负责申诉案件的受理、转办、督办、调查、调解、回访、结案工作。受理后，及时向企业转办，并提出办理要求，按照国家邮政相关规定依法依规进行调解。

二、关于快递柜使用不合理问题

我局已加强对企业法规的宣传和执行力度，让快递企业和快递员明确未经用户同意将快递投入快递柜的法律后果。对于违规行为，严格按照法规进行处罚，如《快递市场管理办法》规定，由邮政管理部门责令改正，予以警告或者通报批评，可以并处1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上3万元以下的罚款。

下一步，我局将根据《邮政法》、《快递暂行条例》等法律法规要求，督促县内快递企业进一步提升服务质量，持续开展快递服务标准教育培训，严肃查处企业违法行为，切实维护广大消费者合法权益，不断满足人民群众美好生活用邮需要。

以上答复如有不妥之处，敬请批评指正！最后，再次感谢您对我们工作的关心和支持，希望下一步工作中能继续得到您的支持。

感谢您对交通工作的关注、关心、支持！



承办人：屠斌

联系电话：0377-67921050

抄送：县人大代表工委，县政府办督查股

附件 4

人大代表建议办理情况征询意见卡

建议编号	60	承办单位		满意程度	满意 ✓	基本满意	不满意
标题							
意见	人大代表签字: 张斌 2025年 7月 18日						
备注	1. 请人大代表在“满意程度”的3项中, 选择其中一项在下面空格中打“✓”。 2. 具体意见填在“意见”栏中, 内容较多可加附页。						