|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **《우체업 소비자신고 처리방법》**  **인쇄발부에 대한 국가우체국의**  **통지**  각 성, 자치구, 직할시 우체관리국:  개정 후의 《우체업 소비자신고 처리방법》을 아래와 같이 인쇄 발부하므로 이에 따라 열심히 집행하기 바란다.  붙임: 우체업 소비자신고 처리방법  2011년 6월 24일  **우체업 소비자신고 처리방법**  **제1장 총 칙**  **제1조** 우체업 소비자의 합법적 권익을 보장하고 법에 따라 소비자 신고를 공정하게 처리하고 우체업의 서비스 질 향상을 촉진시키기 위해, 《중화인민공화국 우체법》 등 관련 법률, 법규에 의거 이 방법을 제정한다.  **제2조** 우체업 소비자신고 처리기구가 우체기업과 택배업체 서비스 질에 대해 이의를 제기하거나 신고처리를 하는 경우 이 방법을 적용한다.  **제3조** 신고처리는 사실에 의거하고 법률을 준용하고 합법, 공정, 합리 원칙을 준수해야 한다.  **제4조** 신고처리기구는 우체업 소비자신고에 대한 조정제도를 실시한다.  **제2장 기 구**  **제5조** 우체업 소비자신고 처리기구란 국가우체국과 성, 자치구, 직할시 우체관리국 우체업 소비자신고센터(이하 국가우체국 신고센터, 성 우체국 신고센터라 하며, 우체관리부서 신고센터라 통칭함)를 가리킨다.  **제6조** 우체관리부서 신고센터는 상응하는 인력과 기본시설을 배치하고 법에 따라 소비자신고를 처리해야 한다.  **제7조** 우체관리부서 신고센터 및 그 인원은 국가기밀, 기업의 상업비밀 및 소비자개인의 프라이버시와 관련되는 내용에 대해 비밀유지 책임을 진다.  **제8조** 국가우체국 신고센터의 주요 직책은 아래와 같다.  (1) 전국 우체업 소비자신고 업무에 대한 관리와 감독을 책임진다.  (2) 소비자의 우체업무, 택배업무 관련 법률, 법규, 규장 및 관련 규범성 문건, 서비스기준에 대한 자문을 제공한다.  (3) 우체업 소비자신고, 제보, 칭찬, 비판, 건의 등 관련문제 수리, 이관처리, 처리독촉, 처리감독, 답례 방문, 안건종료 등 업무를 책임진다.  (4) 정부 유관부서가 처리하도록 이관한 우체업 서비스 질 문제를 책임지고 처리한다.  (5) 각 성 우체관리국 신고센터의 우체업 소비자신고 처리업무를 감독 검사하고 중대 서비스 질 문제는 유관부서와 함께 법에 따라 조사 처리하고 이를 통보한다.  (6) 전국 우체업 소비자신고 통계, 서류보존 업무를 책임지며, 전국 우체업 소비자신고 상황을 일괄, 분석한다.  (7) 국가우체국 우체업 소비자신고 상황 통고 안을 작성한다.  (8) 국가우체국이 위임한 기타 기능.  **제9조** 성 우체관리국 신고센터의 주요 직책은 아래와 같다.  (1) 본 성(구, 시)에서 수리하거나 국가우체국이 처리하도록 이관한 소비자 신고, 제보, 칭찬, 비판, 건의 등 관련 문제의 이관, 처리독촉, 처리 감독, 조사, 조정, 답방 및 안건종결 업무를 책임진다.  (2) 소비자의 우체서비스, 택배업무 관련 법률, 법규, 규장 및 관련 규범성 문건, 서비스기준에 대한 자문을 제공한다.  (3) 본 성(구, 시) 정부 유관부서가 이관한 우체업 서비스 질 문제를 처리한다.  (4) 기타 성 우체관리국 신고센터로부터 받은 소비자신고를 처리한다.  (5) 본 성(구, 시) 우체업 소비자신고 통계, 서류보관 업무를 처리하고 본 성(구, 시) 우체업 소비자신고 상황을 일괄, 분석하며, 아울러 월별로 국가우체국 신고센터에 소비자신고 처리상황을 보고한다.  (6) 본 성(구, 시) 우체업 소비자신고 상황 통고 안을 작성한다.  (7) 성 우체관리국이 위임한 기타 기능.  **제3장 수 리**  **제10조** 우체업 소비자신고 전용전화는 "12305"(성도 지역번호-12305)이다. 소비자는 전화로 신고하거나 국가우체국과 각 성, 자치구, 직할시 우체관리국 홈페이지에 등록하여 신고를 하거나 또는 서면이나 팩스 형식으로 신고를 할 수도 있다.  **제11조** 우체관리부서 신고센터는 우체업 소비자신고를 열심히 수리하고 업무시간에 전문 직원을 지정하여 "12035" 신고전화를 접수함으로써 소비자신고 채널이 막힘이 없도록 보장해야 한다.  우체관리부서 신고센터는 소비자신고를 접수한 날로부터 30일 내에 신고인에게 답변을 해야 한다.  **제12조** 소비자신고는 아래의 요건에 부합되어야 한다.  (1) 신고인은 신고사건과 직접적인 이해관계가 있는 당사자(발송인 또는 수취인)여야 한다.  (2) 명확한 신고대상이 있어야 한다.  (3) 구체적인 사실 근거가 있어야 한다.  (4) 우체기업, 택배업체에 신고를 한 후 7일 내에 답변을 받지 못하거나, 기업의 처리와 답변에 불만이 있거나, 또는 우체기업, 택배기업의 신고루트에 장벽이 있어 신고가 수리되지 못한 상황이어야 한다.  (5) 소비자는 신고 시 신고사건과 관련되는 유효 정보를 제공해야 한다. 이에는 신고인의 성명과 연락전화, 우편(택배)번호, 발송일시, 발송인과 수취인의 주소, 신고대상자의 성명, 신고청구와 이유, 관련 증거, 신고에 대한 기업의 처리결과 등이 포함된다.  (6) 신고인은 우편(택배)물을 우송하는 날로부터 또는 우체기업, 택배업체와 서비스 분쟁이 발생한 날로부터 1년 내에 신고사건에 대해 신고를 해야 한다.  **제13조** 우체관리부서 신고센터는 아래의 상황중의 하나에 해당되는 신고는 수리를 하지 아니한다.  (1) 이 방법 제12조에서 규정한 신고요건에 부합되지 아니하는 경우  (2) 청구사항이 신고범위에 속하지 아니하는 경우(우체기업, 택배업체의 서비스문제와 상관없는 경우)  (3) 신고인과 신고대상자 지간에 합의를 달성하고 또한 집행이 되어 신고인이 새로운 청구내용이 없는 경우  (4) 우체관리부서가 이미 신고사항과 관련하여 조정을 했거나 또는 동일 사항을 중복 신고한 경우  (5) 인민법원 또는 중재기구 등 부서에서 이미 수리했거나 처리를 한 경우  (6) 국가 법률, 법규 및 규장에서 별도로 규정한 경우.  **제14조** 소비자가 전화형식으로 신고를 하는 경우, 신고센터는 일반적으로 당장에서 수리여부를 답변해야 하며, 당장에서 답변을 할 수 없는 경우에는 2일 근무일 내에 신고인에게 수리여부를 고지해야 한다. 소비자가 인터넷으로 신고를 하거나 또는 서면, 팩스 형식으로 신고를 하는 경우 신고센터는 2일 근무일 내에 수리를 해야 한다. 수리를 하지 않는 신고에 대해서는 신고인에게 수리를 하지 않는 이유를 설명해야 한다.  **제4장 처 리**  **제15조** 우체관리부서 신고센터에서 신고를 처리하는 주요 의거는 아래와 같이 포함된다.  (1) 《중화인민공화국 우체법》, 《우체법 실시세칙》, 《중화인민공화국 계약법》, 《중화인민공화국 소비자권익 보호법》, 《우체 일반서비스 감독 관리방법》, 《택배시장 관리방법》, 《우표발행 감독 관리방법》 등 국가의 관련 법률, 법규 및 부서규장  (2) 《우체 일반서비스 표준》, 《택배서비스 표준》 등 관련 국가표준, 업계표준  (3) 신고 처리기구에서 신고를 처리하는 규범성 문건과 기타 관련 규범성 문건  (4) 소비자와 우체기업 또는 택배업체가 체결한 서면 양식계약서(우편물 명세서, 택배 명세서)  (5) 우체기업과 택배업체가 대외에 공포한 승낙서.  **제16조** 우체관리부서 신고센터는 소비자의 신고를 수리한 후 2일 근무일 내에 소비자 신고내용을 유관부서나 신고대상자에게 전달해야 한다.  국가우체국이 수리한 신고는 일반적으로 속지관리의 원칙에 따라 유관 성 우체관리국 신고센터에 전달하여 처리하도록 한다.  **제17조** 소비자가 우체기업 또는 택배업체가 관련 법률, 법규, 규장 등 규정을 위반했다고 신고한 경우 신고센터는 유관부서에 넘겨 처리하도록 해야 한다.  **제18조** 신고대상기업은 우체관리부서로부터 넘겨받은 신고를 접수한 후 적절하게 처리하고 신고인과 지체 없이 교류해야 한다.  (1) 기업이 책임져야 한다고 확인된 신고에 대해서는 규정에 따라 소비자의 손실을 배상하거나 소비자에게 사과를 해야 한다.  (2) 수취인의 신고를 처리하는 중에서 배상문제가 거론되어 발송인에게 배상을 해야 하는 경우 기업은 발송인과 연락하여 규정에 따라 배상을 해야 한다.  (3) 기업의 무책임이 확인된 신고에 대해서는 상세한 상황과 기업의 무책임 이유를 신고인에게 설명하고 해석해야 한다.  (4) 기업의 내부 책임구분은 기업이 스스로 처리하여 책임을 서로 전가하지 못한다.  **제19조** 신고대상기업은 신고 처리를 넘겨받은 날로부터 15일 내에 우체관리부서에 처리결과에 대한 답변을 주어야 한다.  답변 내용에는 조사결과와 기업의 책임, 신고인과 달성한 처리의견, 배상금액 또는 해석과 사과상황, 신고인의 처리의견에 대한 만족여부, 기업의 신고처리 담당과 연락전화 등이 포함되어야 한다.  기업이 우체관리부서의 신고처리를 접수한 후 15일 내에 처리 완료하지 못한 경우에는 우체관리부서에 처리 진척상황, 처리원칙, 신고인과의 협상결과 등을 설명하고 아울러 동 건 신고처리를 완료한 후 지체 없이 우체관리부서에 처리결과를 보고해야 한다.  **제20조** 우체관리부서 신고센터는 기업의 신고처리 결과에 대한 답변을 받은 후 지체 없이 소비자를 답방하여 처리상황을 확인하고 아울러 소비자의 신고처리에 대한 만족여부를 청취해야 한다.  **제21조** 우체관리부서 신고센터는 소비자를 답방한 후, 아울러 아래의 요건에 부합되어 신고대상자와 신고인의 협상 화해에 속하는 신고에 대해서는 사건 종결처리를 할 수 있다.  (1) 기업의 처리가 쌍방 당사자의 약정이나 관련 규정에 부합되는 경우  (2) 기업의 답변이 그가 답방한 소비자의 실제 처리상황에 부합되는 경우.  **제22조** 우체관리부서 신고센터는 소비자를 답방하거나 조사를 거친 후 아래의 상황중의 하나에 해당되는 경우 기업에 재처리를 하고 5일 내에 처리결과를 다시 답변하도록 요구해야 한다.  (1) 기업의 처리가 쌍방 당사자의 약정이나 관련 규정에 부합되지 아니하는 경우  (2) 소비자가 반영한 실제 처리상황과 기업의 답변이 부합되지 아니하는 경우.  신고센터는 기업의 재차 답변을 받은 후 다시 소비자를 답방하고 실제 상황을 확인한 후 사건을 종결지어야 한다.  **제23조** 우체관리부서 신고센터가 소비자 답방을 할 때 처음 연락을 취하지 못한 경우 격일 다시 연락을 해야 하며, 그래도 여전히 연락을 취할 수 없는 경우에는 사건종결을 처리할 수 있다.  **제24조** 신고대상자와 신고인이 협상 화해를 달성하지 못한 신고에 대해 우체관리부서 신고센터는 조정을 할 수 있다.  **제25조** 우체관리부서 신고센터가 신고처리를 지체 없이 하도록 기업을 독촉할 때 규정한 기한에 따라 처리결과를 답변하지 않은 기업에 대하여는 신고 상황통고에서 지명 비판하고 사회에 공포해야 한다.  **제26조** 소비자의 권익을 엄중하게 침해한 신고에 대하여 우체관리부서 신고센터는 유관부서와 함께 조사를 실시할 수 있다. 조사 확인을 거친 후 관련 법률, 법규 및 규장에 의거하여 유관부서는 신고대상자에게 행정적 처분을 준다.  **제5장 조 사**  **제27조** 우체관리부서는 관련 법률, 법규 및 규장의 규정에 근거하여 신고인, 신고대상자로부터 상황을 파악하고 증거를 수집하거나 관련 당사자를 불러서 조사를 실시할 수 있다.  **제28조** 조사요원은 아래의 권리를 행사할 수 있다.  (1) 당사자와 관련 인원으로부터 신고상황을 문의  (2) 유관단위와 개인에게 관련 자료와 증명을 요구  (3) 관련 자료 등을 사열, 복제.  **제29조** 조사는 2명 또는 그 이상의 업무직원이 공동으로 실시해야 하며, 조사 시에는 유효증서와 관련 증명서를 제시하고 아울러 조사기록을 작성해야 한다.  **제30조** 조사대상자는 조사요원의 질문에 여실하게 답변하고 필요시에는 관련 증거를 제공해야 한다.  **제31조** 해당 우편(택배)물, 물품에 대한 검측이나 감정이 필요한 경우에는 국가우체국 및 성, 자치구, 직할시 우체관리국이 지정한 검측 또는 감정기구에 넘겨 검측, 감정을 받아야 한다. 신고대상 우체기업 또는 택배업체는 이에 협조를 해야 한다.  **제32조** 조사요원은 법에 따라 공정하게 조사권을 행사해야 하며, 신고인, 신고대상자 또는 기타 관계자와 직접적이나 간접적인 이해관계가 발생해서는 아니된다.  **제6장 조 정**  **제33조** 아래의 상황을 동시에 만족하는 경우 우체관리부서 신고센터는 쌍방 당사자를 조직하여 조정을 할 수 있다.  (1) 우체관리부서 수리범위에 속하는 신고  (2) 신고인과 신고대상자가 이미 신고사항에 대해 협상을 하였으나 화해를 보지 못한 경우  (3) 신고인과 신고대상자가 우체관리부서의 조정에 동의하는 경우.  **제34조** 신고센터는 당사자의 분쟁 사항에 대해 조정을 실시할 때 주로 전화 또는 인터넷으로 조정을 하며 일치한 의견을 달성한 경우 사건 종결 처리를 할 수 있다.  **제35조** 신고센터의 조정이 무효하거나 소비자가 조정결과에 불만이 있는 경우 분쟁 쌍방은 인민법원에 소송을 제기할 수 있다.  **제7장 부 칙**  **제36조** 우체관리국과 각 성, 자치구, 직할시 우체관리국은 정기적으로 사회에 우체업 소비자 신고상황을 통고한다.  **제37조** 이 방법은 국가우체관리국이 책임지고 해석하며, 2011년 7월 1일부터 시행한다. |  | **国家邮政局关于印发《邮政业**  **消费者申诉处理办法》的**  **通知**  各省、自治区、直辖市邮政管理局：  现将修订后的《邮政业消费者申诉处理办法》印发给你们，请认真遵照执行。  附件：邮政业消费者申诉处理办法  二○一一年六月二十四日  **邮政业消费者申诉处理办法**  **第一章 总 则**  **第一条** 为了维护邮政业消费者的合法权益，依法公正处理消费者申诉，促进邮政业服务质量的提高，根据《中华人民共和国邮政法》等有关法律、法规，制定本办法。  **第二条** 邮政业消费者申诉处理机构处理消费者对邮政企业和快递企业服务质量提出异议的申诉，适用本办法。  **第三条** 申诉处理应当以事实为依据，以法律为准绳，坚持合法、公正、合理的原则。  **第四条** 申诉处理机构对邮政业消费者的申诉实行调解制度。  **第二章 机 构**  **第五条** 邮政业消费者申诉处理机构，是指国家邮政局和省、自治区、直辖市邮政管理局邮政业消费者申诉受理中心（以下简称国家邮政局申诉中心、省邮政管理局申诉中心，统称邮政管理部门申诉中心）。  **第六条** 邮政管理部门申诉中心应配置相应人员和基本设施，依法处理消费者申诉。  **第七条** 邮政管理部门申诉中心及其人员对涉及国家秘密、企业商业秘密和消费者个人隐私的内容负有保密责任。  **第八条** 国家邮政局申诉中心主要职责：  　　（一）负责全国邮政业消费者申诉工作的管理和监督；  　　（二）帮助解答消费者关于邮政服务、快递业务相关法律、法规、规章及相关规范性文件、服务标准的咨询；  　　（三）负责邮政业消费者申诉、举报、表扬、批评、建议等相关问题的受理、转办、催办、督办、回访、结案等工作；  　　（四）负责处理政府相关部门转办的邮政业服务质量问题；  　　（五）监督检查各省邮政管理局申诉中心对邮政业消费者申诉的处理工作，对重大服务质量问题会同相关部门依法进行调查处理并予以通报；  　　（六）负责全国邮政业消费者申诉的统计、存档工作，汇总、分析全国邮政业消费者申诉情况；  　　（七）负责起草国家邮政局邮政业消费者申诉情况通告；  　　（八）国家邮政局授权的其他职能。  **第九条** 省邮政管理局申诉中心主要职责：  　　（一）负责本省（区、市）受理和国家邮政局转办的消费者申诉、举报、表扬、批评、建议等相关问题的转办、催办、督办、调查、调解、回访与结案工作；  　　（二）帮助解答消费者关于邮政服务、快递业务相关法律、法规、规章及相关规范性文件、服务标准的咨询；  　　（三）负责处理本省（区、市）政府相关部门转办的邮政业服务质量问题；  　　（四）负责处理其他省邮政管理局申诉中心转来的消费者申诉；  　　（五）负责本省（区、市）邮政业消费者申诉的统计、存档工作，汇总、分析本省（区、市）邮政业消费者申诉情况，并按月向国家邮政局申诉中心上报消费者申诉处理情况；  　　（六）负责起草本省（区、市）邮政业消费者申诉情况通告；  　　（七）省邮政管理局授权的其他职能。  **第三章 受 理**  **第十条** 邮政业消费者申诉专用电话为“12305”（省会区号-12305）。消费者可以采用电话申诉或登陆国家邮政局和各省、自治区、直辖市邮政管理局网站申诉，也可以采用书信或传真形式申诉。  **第十一条** 邮政管理部门申诉中心要认真受理邮政业消费者的申诉，工作时间应有专人值守“12305”申诉电话，保证消费者申诉渠道畅通。  　　邮政管理部门申诉中心应自接到消费者申诉之日起30日内答复申诉人。  **第十二条** 消费者申诉应当符合下列条件：  　　（一）申诉人是与申诉事件有直接利害关系的当事人（寄件人或收件人）；  　　（二）有明确的被申诉人；  　　（三）有具体的事实根据；  　　（四）向邮政企业、快递企业投诉后7日未得到答复；或对企业处理和答复不满意；或邮政企业、快递企业投诉渠道不畅通，投诉无人受理；  　　（五）消费者申诉时，要提供与申诉事件有关的有效信息，包括：申诉人姓名、联系电话；邮（快）件号码、寄件时间、寄件人和收件人地址；被申诉人名称、申诉诉求、理由、相关证据、企业对投诉处理的结果等；  　　（六）申诉人应当在交寄邮（快）件之日起或与邮政企业、快递企业发生服务争议之日起1年内对需申诉事件提出申诉。  **第十三条** 邮政管理部门申诉中心对有下列情形之一的申诉不予受理：  　　（一）不符合本办法第十二条所规定的申诉条件的；  　　（二）诉求事项不属于申诉范围的（不涉及邮政企业、快递企业服务问题的）；  　　（三）申诉人与被申诉人已经达成和解协议并执行，申诉人没有新的诉求内容的；  　　（四）邮政管理部门已经就申诉事项进行过调解或同一事项重复申诉的；  　　（五）人民法院或仲裁机构等部门已经受理或者处理的；  　　（六）国家法律、法规及规章另有规定的。  **第十四条** 消费者采用电话形式申诉，申诉中心一般情况下应当场答复是否受理，不能当场答复的应于两个工作日内答复申诉人是否受理。消费者网上申诉或以书信、传真形式申诉，申诉中心应于两个工作日内受理。对于不受理的申诉，应当告知申诉人不予受理的理由。  **第四章 处 理**  **第十五条** 邮政管理部门申诉中心处理申诉的主要依据包括：  　　（一）《中华人民共和国邮政法》、《邮政法实施细则》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《邮政普遍服务监督管理办法》、《快递市场管理办法》、《邮票发行监督管理办法》等国家有关法律法规、部门规章；  　　（二）《邮政普遍服务标准》、《快递服务标准》等有关国家标准、行业标准；  　　（三）申诉处理机构处理申诉规范性文件和其他有关规范性文件；  　　（四）消费者与邮政企业或快递企业签订的书面格式合同（邮件详情单、快递详情单）；  　　（五）邮政企业和快递企业对外公布的有关承诺。  **第十六条** 邮政管理部门申诉中心应当在受理消费者申诉之后，于两个工作日内将消费者申诉内容转给相关部门或被申诉人。  　　国家邮政局受理的申诉一般情况下按照属地管理的原则转给相关省邮政管理局申诉中心办理。  **第十七条** 对于消费者举报邮政企业或快递企业违反有关法律、法规、规章等规定的，申诉中心转给相关部门处理。  **第十八条** 被申诉企业收到邮政管理部门转办的申诉后应妥善处理，并与申诉人及时沟通。  　　（一）对确认企业负有责任的申诉，应按规定赔偿消费者损失或向消费者致歉；  　　（二）如在处理收件人申诉中涉及赔偿问题应赔偿寄件人的，由企业负责联系寄件人按规定理赔；  　　（三）对确认企业无责的申诉，应将详细情况和企业无责理由与申诉人沟通并解释；  　　（四）企业内部责任划分，由企业自行处理，不得相互推诿。  **第十九条** 被申诉企业应自收到转办申诉之日起15日内向转办邮政管理部门答复处理结果。  　　答复内容应包括：调查结果、企业责任；与申诉人达成的处理意见、赔偿金额或解释与道歉情况；申诉人对处理意见是否满意；企业申诉处理人及联系电话等。  　　如企业收到转办申诉15日内尚未处理完毕，应向转办邮政管理部门说明处理进展情况、处理原则、与申诉人协商结果等，并在此件申诉处理完毕后及时向邮政管理部门反馈处理结果。  **第二十条** 邮政管理部门申诉中心收到企业对申诉处理结果的答复后，应及时回访消费者核实处理情况并征询消费者对申诉处理是否满意。  **第二十一条** 邮政管理部门申诉中心回访消费者后，同时符合下列条件，属于被申诉人与申诉人协商和解的申诉，可以作结案处理：  　　（一）企业的处理符合双方当事人的约定或相关规定；  　　（二）企业的答复与回访消费者实际处理情况相符。  **第二十二条** 邮政管理部门申诉中心回访消费者后或经过调查后，有下列情形之一的，应要求企业重新处理并于5日内重新答复处理结果：  　　（一）企业的处理不符合双方当事人的约定或相关规定；  　　（二）消费者反映实际处理情况与企业答复不符。  　　申诉中心收到企业再次答复后应再次回访消费者核实情况后结案。  **第二十三条** 邮政管理部门申诉中心回访消费者，初次联系无果的，应隔日再次联系，仍无法联系的可作结案处理。  **第二十四条** 对于被申诉人与申诉人未能协商和解的申诉，邮政管理部门申诉中心可以进行调解。  **第二十五条** 邮政管理部门申诉中心督办企业及时处理申诉，对于不按规定时限答复处理结果的企业，应在申诉情况通告中点名批评并向社会公布。  **第二十六条** 对于严重侵害消费者利益的申诉，邮政管理部门申诉中心可以会同相关部门组织进行调查。经查证后依据相关法律、法规和规章，由相关部门对被申诉人进行行政处罚。  **第五章 调 查**  **第二十七条** 邮政管理部门根据有关法律、法规和规章的规定，可以向申诉人、被申诉人了解情况、收集证据或者召集有关当事人进行调查。  **第二十八条** 调查人员可行使下列权利：  　　（一）向当事人和有关人员询问申诉情况；  　　（二）要求有关单位和个人提供相关材料和证明；  　　（三）查阅、复制有关材料等。  **第二十九条** 调查应当由两名或两名以上工作人员共同进行，调查时应当出示有效证件和有关证明，并应当制作调查笔录。  **第三十条** 被调查人员应如实回答调查人员的询问，必要时提供相关证据。  **第三十一条** 需要对有关邮（快）件、物品进行检测或者鉴定的，应交由国家邮政局及省、自治区、直辖市邮政管理局指定的检测或者鉴定机构进行检测、鉴定。被申诉的邮政企业或快递企业应当予以配合。  **第三十二条** 调查人员依法公正地行使调查权，不得与申诉人、被申诉人及其他相关人发生直接或间接利益关系。  **第六章 调 解**  **第三十三条** 同时满足下列情形的，邮政管理部门申诉中心可以组织双方当事人进行调解：  　　（一）属于邮政管理部门受理范围的申诉；  　　（二）申诉人与被申诉人已经就申诉事项进行协商，但未能和解的；  　　（三）申诉人与被申诉人同意由邮政管理部门进行调解的。  **第三十四条** 申诉中心就当事人所争议的事项进行调解，以电话或网上调解为主，达成一致意见的，可以作结案处理。  **第三十五条** 申诉中心调解无效的或者消费者对调解结果不满意的，争议双方可向人民法院提起诉讼。  **第七章 附 则**  **第三十六条** 国家邮政局和各省、自治区、直辖市邮政管理局定期向社会通告邮政业消费者申诉情况。  **第三十七条** 本办法由国家邮政局负责解释，自2011年7月1日起施行。 |