

广州市人民政府

行政复议决定书

穗府行复〔2024〕308号

申请人：吴XX。

被申请人：广州市邮政管理局。

地址：广州市越秀区净慧街七号。

负责人：周建军，职务：局长。

申请人不服被申请人2023年12月29日作出的穗邮管信〔2023〕第505号《处理意见书》，向本府提出行政复议申请，本府依法予以受理，本案适用普通程序，现已审查终结。

申请人请求：

责令被申请人依法履行投诉处理职责。

申请人称：

1.复议机关不适格。本案复议机关不具有本案处理职责。依据行政复议法第二十四条，只有本政府组成部分才由本政府受理。被申请人首先是隶属于广东省邮政管理局，属于垂直管理，广东省邮政管理局官网以及国家邮政管理局官网均有发布，我方也打印作为

证据材料，并且广州市人民政府组成部门没有广州市邮政管理局，因此，被申请人的行政行为应当依据行政复议法第二十七条由广东省邮政管理局受理及处理。2.被申请人在网站显示内容的确没有依法履行处理投诉职责。

被申请人答复称：

一、答复人已履行法定职责，相关案件处理事实清楚，证据充分

吴 XX 本次行政复议申请涉及的事项为答复人处理其 2023 年 12 月 5 日在市信访局网上系统提交的一份信访件，系统转办编号为 WT4401002023120564835，内容为申请人吴 XX 反映韵达快递以其交寄的文书是公文为由拒绝收寄的问题。

经查，申请人反映的快件单号为 5700030XXXX65，寄件地址：广州市花都区 XX 路 26 号 XX 院住宅区正门入口丰巢柜。2023 年 12 月 6 日，韵达快递员电话与申请人联系询问内件情况，申请人表示内件为淘宝退件，韵达快递员在丰巢柜监控下对快件内件进行验视，经查验内件为纸质折叠材料，因快递员无权查验信件内容，遂电话联系申请人核实，在被告知内件为身份证复印件和政府信息公开相关文件后，快递员以为是公文，收寄公文属于违规行为，于是将材料放回丰巢柜并与申请人沟通取消该订单。答复人调查后认为，申请人交寄的物品不属于公文，快递公司应予收寄，广州韵达花都 XX 分部（广州 XX 货运代理有限公司）快递员在处理揽收该快件的过程中存在服务质量问题，但基于快递员系从寄递物品安全出发

而作出，不具有拒绝提供服务的主观过错，答复人对广州韵达花都 XX 分部下发责令改正通知书，并在国家邮政局执法信息公开整改栏目予以公开。

二、答复人对广州韵达花都 XX 分部（广州 XX 货运代理有限公司）作出的行政处理措施，与申请人没有任何利害关系，本案不属于贵府行政复议受理范围

根据《行政复议法》第三十条规定“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；”本案中，答复人根据申请人提供的线索调查了解情况后，向涉事企业下达了书面责令改正通知书，已经履行了监管工作职责。该处理结果不对申请人产生任何权利义务影响，根据《行政复议法》第三十三条规定“行政复议机关受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合本法第三十条第一款规定的，应当决定驳回申请并说明理由。”对申请人提出的行政复议，贵府应当决定驳回。

三、答复人作出的行政行为程序合法

答复人于 2023 年 12 月 5 日收到市信访局转办的关于申请人提出的信访诉求，2023 年 12 月 14 日答复人根据《信访工作条例》依法予以受理，并通过 EMS（单号：1037321760236）以邮寄方式于 12 月 16 日将《受理告知书》（穗邮管信〔2023〕第 484 号）送达申请人。2023 年 12 月 29 日，答复人就相关案件处理情况出具信访

事项处理意见书（穗邮管信〔2023〕第505号）并于2023年12月30日送达申请人。

答复人的处理程序，符合《信访工作条例》第三十四条规定“对本条例第三十一条第六项规定的信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。”

综上，申请人与被申请行政复议的行政行为没有利害关系，且答复人已履行法定职责，相关案件处理事实清楚，证据充分，程序合法，请求驳回其复议申请。

本府查明：

2023年12月5日，申请人向在网上信访投诉平台反映（事项编号WT4401002023120564835）其邮寄的韵达单号5700030XXXX65的快递并不属于禁止邮寄物品，但广州韵达花都XX分部快递员拒绝揽收的问题。后广州市信访局将该事项转被申请人处理。2023年12月14日，被申请人作出穗邮管信〔2023〕第484号《受理告知书》，决定受理上述事项，并于2023年12月16日将告知书邮寄送达申请人。

2023年12月22日，被申请人对广州韵达花都XX分部网点负责人胡守秋进行调查询问，并调取该网点备案回执、营业执照及5700030XXXX65、570003XXXXXX51韵达快递单的流程信息等。

2023年12月29日，被申请人作出穗邮管信〔2023〕第505号《处理意见书》，主要内容为：“经查，单号：5700030XXXX65，

寄件地址:广州市花都区 XX 路 26 号 XX 院住宅区正门入口丰巢柜,快件未实际寄出。12 月 6 日韵达快递员电话与寄件人联系询问内件情况,寄件人表示内件为淘宝退件,当天快递员在丰巢柜监控下对快件进行验视,经查验内件为身份证复印件与行政复议材料,因属于纸质折叠材料,快递员无权查验信件内容,随后将材料放回丰巢柜与寄件人沟通取消该订单。经调查认定,广州韵达花都 XX 分部快递员在执行收寄验视制度过程中,未能准确识别是否禁限寄物品,存在服务质量问题,但未造成危害后果。我局对广州韵达花都 XX 分部下发责令改正通知书。”2023 年 12 月 30 日,被申请人将处理意见书邮寄送达申请人。

另查明,2023 年 12 月 28 日,被申请人作出责令整改通知书,要求广州 XX 货运代理有限公司(广州韵达花都 XX 分部开办者)对非禁限寄物品的快件不予收寄的情况进行整改。

以上事实有申请人、被申请人提交的《信访登记表》《受理告知书》《处理意见书》《询问笔录》《快递末端网点备案回执》《营业执照》等主要证据证实。

本府认为:

《中华人民共和国邮政法》第四条规定:“国务院邮政管理部门负责对全国的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责对本辖区的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理……。”被

申请人作为本市邮政管理部门，具有对管辖区域内邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理的法定职责。

《中华人民共和国邮政法》第六十五条规定：“邮政企业和快递企业应当及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议。用户对处理结果不满意的，可以向邮政管理部门申诉，邮政管理部门应当及时依法处理，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。”本案中，关于申请人反映的广州韵达花都 XX 分部快递员拒绝揽收其快递的事项，被申请人经询问广州韵达花都 XX 分部网点负责人、调取网点备案回执、营业执照、案涉运单信息等，查明广州韵达花都 XX 分部快递员在执行收寄验视制度过程中未能准确识别是否禁限寄物品，存在服务质量问题但未造成危害后果，被申请人遂对广州韵达花都 XX 分部发出相应整改通知，并作出《处理意见书》将上述调查及处理情况告知申请人。被申请人作出案涉《处理意见书》认定事实清楚，已履行相关职责，并无不当。

关于调查处理程序。被申请人收到广州市信访局转来的投诉事项后，2023 年 12 月 14 日作出受理通知书并于 12 月 16 日邮寄送达申请人，12 月 29 日作出处理意见书并于 12 月 30 日邮寄送达申请人，因此，被申请人受理、处理申请人投诉事项的程序合法。

关于申请人提出的复议机关不适格的问题。《中华人民共和国行政复议法》第二十四条第一款规定：“县级以上地方各级人民政府管辖下列行政复议案件：（一）对本级人民政府工作部门作出的行政行为不服的；（二）对下一级人民政府作出的行政行为不服的；

(三)对本级人民政府依法设立的派出机关作出的行政行为不服的；
(四)对本级人民政府或者其工作部门管理的法律、法规、规章授权的组织作出的行政行为不服的。” 本案中， 经查邮政管理体制属于中央和地方双重管理、以中央为主，省（区、市）及市（地）邮政管理局由上级邮政管理部门与所在地人民政府双重管理。 综上， 申请人对广州市邮政管理局作出的案涉《处理意见书》不服向本府提出行政复议申请， 本府依法具有管辖权。

综上所述， 被申请人作出的案涉《处理意见书》认定事实清楚， 程序合法、适用依据正确， 依法应予维持。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定， 维持被申请人作出的穗邮管信〔2023〕第 505 号《处理意见书》。

申请人如不服本府行政复议决定， 可在收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内， 向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年三月十四日