

广州市人民政府

驳回行政复议请求决定书

穗府行复〔2024〕2170号

申请人：肖 X。

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。

法定代表人：周建军，职务：局长。

申请人认为被申请人未履行法定职责，向本府申请行政复议，本府予以受理，并适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人称：

申请人于 2024 年 4 月 25 日通过邮寄挂号信的方式向被申请人提出投诉举报：揽收地点为广东广州 XX 公司、单号为 773263602222978 的快件涉嫌违反《快递暂行条例》，要求处理申诉和查处违法行为。被申请人于 4 月 26 日签收，至今申请人未收到此申诉的任何处理结果回复。

1. 被申请人具有处理申诉的法定职责。2. 被申请人未在规定时间内履行申诉处理的法定职责。3. 被申请人应当针对

本案进行合法性证据举证，证明在法定期限内履行了对应法定职责。

综上所述，被申请人未依法履行法定职责，构成违法，行政不作为，请依法支持申请人的全部复议请求。

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。

本次行政复议申请涉及的事项为答复人处理申请人肖 X 于 2024 年 4 月 26 日来信反映的信访事项，内容为申请人反映 X 通快递未落实实名收寄的问题。经查，申请人反映的快递单号为 773263602222978 的 X 通快件，2023 年 12 月 30 日广州同城互寄，12 月 31 日显示签收。

根据《邮政行政处罚程序规定》第二十三条第一款“邮政管理部门应当自发现违法行为线索之日起七日内进行核查并决定是否立案。特殊情况下，经邮政管理部门负责人批准，可以延长十日。”的规定，答复人于 2024 年 4 月 30 日予以立案。经答复人审查，涉案快件寄件人为协议客户，有留存实名信息，涉案快件未发现存在违法行为，答复人已于 2024 年 6 月 11 日作出不予行政处罚决定。

关于申请人“申诉索赔和履职申请”的诉求中，反映通过购物平台购买的“牙膏”已经收到，但存在“产品质量问题”的情况，因对于普通物品的质量问题，快递员无法通过肉眼进行准确识别，答复人也不具备对产品质量的鉴定和监管职责，因此建议申请人直接向市场监督管理部门反映。如因产品质量问题受到经济损失的，可通过民事诉讼途径寻求

解决。

二、答复人作出的行政行为程序合法。

答复人于2024年4月26日收到申请人提出的诉求,2024年4月30日进行立案,5月10日答复人作出《受理告知书》(穗邮管信〔2024〕第152号)并通过EMS(单号:1083597497636)送达申请人。在答复人对涉事企业调查后,答复人于2024年6月13日就相关案件处理情况出具《处理意见书》(穗邮管信〔2024〕第235号)并于2024年6月14日通过EMS(单号:1046129714136)送达申请人。

答复人对申请人提交事项立案、调查处理并告知处理结果的程序,均符合《邮政行政处罚程序规定》第四十九条“邮政管理部门适用普通程序办理行政处罚案件的,应当自立案之日起九十日内作出行政处罚决定;因案情复杂或者其他原因,不能在规定期限内作出行政处罚决定的,经邮政管理部门负责人批准,可以延长三十日。”和第四十六条第三款“对实名举报的,邮政管理部门应当自作出决定后七日内告知举报人”的规定。

综上,对申请人的申诉、举报(履职申请),答复人已经依法履行工作职责,并书面告知申请人,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:

2024年4月26日,被申请人收到申请人的来信材料,反映申通快件773263602222978号未落实实名收寄的问题,并要求被投诉举报人进行赔偿以及被申请人进行查处。

2024年4月30日，被申请人对案涉广州XX物流有限公司涉嫌未落实实名收寄的线索进行立案调查。

2024年5月10日，被申请人作出穗邮管信〔2024〕第152号《受理告知书》，决定将申请人诉求事项导入举报程序处理，并将告知书邮寄送达申请人。后被申请人向广州XX物流有限公司调取了《申通快递合作协议书》、营业执照、物流服务等合同等证据材料。

另查明，2024年6月13日，针对申请人案涉诉求事项被申请人作出穗邮管信〔2024〕第235号《处理意见书》，主要内容为：“1. 针对您‘申诉索赔和履职申请’的诉求中反映的‘产品存在质量问题’的情况……建议您直接向市场监督管理部门反映。如果因产品质量受到经济损失的，可通过民事诉讼途径寻求解决。2. 您在举报事项中反映申通快递涉嫌存在未实名收寄的违法行为问题。经调查确认……涉案快件未发现存在违法行为，我局已于2024年6月11日作出不予行政处罚决定。”

2024年6月3日，申请人认为被申请人未履行法定职责，向本府申请行政复议。

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。”第六十六条规定：“任何单位和个人对违反本法规定的行为，有权向邮政管理部门举报。邮政管理部门接到举报后，应当及时依法处理。”《邮政业用户申诉处理办法》（国邮发〔2020〕59号）第八条规定：“用户申诉的服务质量问题应当属于下列事项：（一）邮政企业的邮政服务质量问题，具体包括：邮件（信件、包裹、印刷品）寄递服务质量问题，国家规定的邮政报刊发行服务质量问题，邮政汇兑服务质量问题，集邮票品预订、销售中的服务质量问题，其他依托邮政网络的寄递服务质量问题；（二）经营快递业务的企业的寄递服务质量问题。”本案争议的焦点问题是被申请人对申请人的诉求事项是否履行了法定职责。经查，被申请人于2024年4月26日收到申请人反映的“申通快递未落实实名收寄”的诉求事项，被申请人于2024年4月30日对广州XX物流有限公司涉嫌未落实实名收寄的线索进行立案调查，于2024年5月10日作出受理告知书，告知申请人将其诉求事项导入举报程序处理，后被申请人向广州XX物流有限公司调取了《申通快递合作协议书》、营业执照、

物流服务等证据材料，经调查认为申请人举报事实不能成立，并于2024年6月11日作出穗邮管信〔2024〕第235号《处理意见书》，告知具体调查和处理情况，不存在未履行法定职责的情况。

关于申请人提出的被申请人未对其申诉事项进行处理的意见。申请人向被申请人反映的“申通快递未落实实名收寄”事项属于举报事项，该事项不符合对寄递服务质量提出申诉的要求，被申请人依法将其导入举报处理程序，符合规定。此外，对于申请人反映的购买产品存在质量问题的事项，不属于被申请人职责范围，被申请人在答复书中建议申请人向市场监督管理部门反映，并无不当。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可在收到本《驳回行政复议请求决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年七月九日