

深圳市人民政府 行政复议决定书

深府行复〔2025〕9362号

申请人：杨某

被申请人：深圳市邮政管理局

地址：深圳市福田区深南大道1006号深圳国际创新中心C座13楼

法定代表人：黄俊明，局长

申请人不服被申请人于2025年9月28日对申请人提出的举报申诉事项（编号：2025091100000017）作出的答复（以下简称涉案答复），向本机关申请行政复议。本机关依法受理，适用普通程序审理。被申请人向本机关提交了书面答复及作出该行政行为的有关证据和依据，本案现已审理终结。

经查：2025年9月11日，申请人向深圳市邮政管理局官网的局长信箱提交电子信件，标题为《投诉举报》，编号为2025091100000017，留言内容为“被举报人：××。举报内容：运单××，有下列问题。现提出举报，要求查处违法行为，答复，赔偿。如遇不属你机关管辖范围的举报，请移送有权处理的机关，或告知我网点的名称和地址，以便我自行反馈。一、未进行安全

生产教育和培训。二、未如实记录安全生产教育和培训情况。三、未按照规定制定生产安全事故应急救援预案或者未定期组织演练。”

2025年9月12日，被申请人与申请人沟通后，申请人通过电子邮箱方式向被申请人补充提交相关证据，包括淘宝平台订单购买记录及单号：××快件的物流记录。

2025年9月19日，被申请人收到收寄单号：78924642101196快件的深圳市××快递有限公司（以下简称涉案快递公司）作出的《关于××单号的情况说明》，主要内容为说明相关情况，该件已落实实名收寄，其内件为转接头并且已经过正常验视无异常。

2025年9月23日，被申请人向申请人制发深邮不立字〔2025〕第××号《不予立案告知书》，主要内容为未发现深圳××快递公司存在违反邮政行业相关法律法规，需要给予行政处罚的违法行为，对申请人提出的举报事项被申请人决定不予立案。同日，被申请人将申请人的申诉事项转送广东××客服进行调解处理。

2025年9月28日，被申请人通过电话联系申请人，在电话中告知申请人其申诉调解事项的处理结果。同日，被申请人在局长信箱中对其举报申诉事项作出涉案答复，主要内容为：“您好！关于您反映××快递投递服务质量问题，我局已按规定进行了调解，根据《邮政业用户申诉处理办法》第四条规定，邮政管理部

门采用调解的方式处理用户申诉。经查，该快件于2025年7月18日由广东省深圳市发往北京市，核实快件已完成派送服务。针对快件投递服务质量问题，我局已按规定进行了调解，我局申诉中心于2025年9月28日09:43对您进行了回访，向您告知调解的处理结果，您表示已知晓，无其他问题需我局申诉中心跟进处理。根据《邮政业用户申诉处理办法》第二十条规定，我局将相关情况向您作出答复。你反映深圳××快递公司涉嫌未落实实名收寄、违规收寄违禁品等事项的举报材料，涉及快递单号为78924642101196。经核查，单号为78924642101196快件是××快递加盟商深圳市××快递有限公司（以下简称深圳××）收寄，该公司有办理快递业务经营许可证。上述快件是深圳××协议客户所寄，深圳××已留存该协议客户实名身份信息。深圳××已按照《邮件快件实名收寄管理办法》第十二条规定，落实协议客户实名收寄相关要求。关于你反映的企业涉嫌违规寄递违禁品事项，经核实，××快递单号为78924642101196快件内件为USB转接头，USB转接头不属《禁止寄递物品指导目录》中规定的禁寄物品。我局未发现深圳××快递公司有违反邮政行业相关法律法规，需要给予行政处罚的违法行为。你举报的事项不符合《邮政行政处罚程序规定》第二十三条第二款的相关立案条件，我局决定不予立案。特此告知。感谢你对我们工作的支持！”申请人不服涉案答复，向本机关申请行政复议。

本机关认为：本案的争议焦点为针对申请人提出的举报申诉

事项,被申请人作出的涉案答复是否符合相关法律规定。本案中,对于申请人提出的关于涉案快递公司违规收寄涉案快件的举报事项,被申请人依据申请人后续补充提交的涉案快件购买记录及邮单物流,对该快件的收寄情况进行核查,经确认涉案快递公司无违规收寄行为;对于申请人提出的其他举报事项,申请人并未提供相关证据,被申请人亦未发现存在需要作出处罚的违法行为。对于申请人提出的申诉赔偿事项,《邮政业用户申诉处理办法》第四条规定:“邮政管理部门采用调解的方式处理用户申诉,应当自接到申诉之日起30日内向提出申诉的用户作出申诉答复。”第二十一条第(三)项规定:“有下列情形之一的,邮政管理部门应当记录并停止调解,向用户作出申诉答复:……(三)用户、当事企业双方或者其中一方拒绝邮政管理部门继续调解;”被申请人在收到申请人的申诉后,依法与涉案快递公司进行调解沟通,其表示涉案快件已依法正常邮寄完毕,无法进行赔偿,后续被申请人依法向申请人作出申诉答复。故被申请人向申请人作出涉案答复并无违法或不当,依法应予维持。

综上,依照《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定,本机关作出复议决定如下:

维持被申请人深圳市邮政管理局于2025年9月28日对申请人杨某提出的举报申诉事项(编号:2025091100000017)作出的答复。

本复议决定书一经送达,即发生法律效力。申请人如对本复

议决定不服,可自收到本复议决定书之日起十五日内依法向有管辖权的人民法院提起诉讼。

深圳市人民政府
2025年11月5日