

周口市人民政府

行政复议决定书

周政行复决〔2025〕729号

申请人：李某

被申请人：周口市邮政管理局

申请人李某对被申请人周口市邮政管理局未履行法定职责不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2025年12月9日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：1.确认被申请人未在法定期限内对申请人提交的投诉举报书作出答复的行为违法；2.责令被申请人在法定期限内依法作出书面答复。

申请人称：因EMS周口市太康县支局向申请人邮寄的EMS文件，未对申请人（收件人）个人信息进行隐藏保护，其提供的邮寄服务不能保证消费者个人信息安全，遂于2025年9月30日向被申请人进行书面申诉。依据《邮政业用户申诉处理办法》第十五条规定，当事企业接到邮政部门的转告申诉事项后，存在服务质量问题的，应当与用户沟通协商；但至今当事企业未与申请人联系。依据《邮政业用户申诉处理办法》（2020）第四条，申请人提出调解赔偿请求，被申请人应当自接到申诉之日起30日内作出申诉答复。至提起行政复议之日，

已超过2个月，申请人未收到处理答复。综上，被申请人未在法定期限内对申请人的投诉举报作出答复，违反法定程序及职责，损害申请人合法权益，请求复议机关依法支持申请人全部请求。

被申请人称：1.被申请人作出的实名举报处理情况告知书认定事实清楚，证据确凿。李某“投诉举报书”中反映的问题是未对收件人信息进行隐藏，被申请人按照实名举报进行了处理。李某在《行政复议申请书》中，认为其提交的是书面申诉。按照《邮政业用户申诉处理办法》（国邮发〔2020〕59号）第二条第一款“用户对邮政企业、经营快递业务的企业（以下统称企业）的服务质量提出申诉，邮政管理部门处理用户申诉，企业处理邮政管理部门转告的申诉事项，适用本办法”和第八条“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寄递服务质量问题”的规定，未对收件人信息进行隐藏不属于服务质量的范畴。2.被申请人作出的实名举报处理情况告知书程序合法，适用依据正确。被申请人于2025年9月30日接到李某举报信，10月13日进行了立案，并开展了调查。2025年12月12日调查终结，依

法对被举报人中国邮政速递物流股份有限公司河南省太康县分公司做出不予处罚的行政决定。2025年12月17日，被申请人向李某邮寄了《周口市邮政管理局实名举报处理情况告知书》（周邮举告〔2025〕X号）。以上程序和时间符合《行政处罚法》第六十条“行政机关应当自行政处罚案件立案之日起九十日内作出行政处罚决定。法律、法规、规章另有规定的，从其规定”和《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”的规定。3.申请人提出的行政复议请求没有依据。被申请人在接到李某举报信后，5个工作日内进行了立案，并于12月17日向李某邮寄《周口市邮政管理局实名举报处理情况告知书》（周邮举告〔2025〕X号），距做出决定时间4个工作日，符合《邮政行政处罚程序规定》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，李某提起行政复议时，被申请人虽尚未做出决定，但并不违反相关法律和程序规定。同时，被申请人已于12月17日向李某寄出了《周口市邮政管理局实名举报处理情况告知书》（周邮举告〔2025〕X号）。请求复议机关依法驳回李某的行政复议申请。

行政复议期间，本机关于2026年1月5日通过电话听取申请人意见，申请人称被申请人未在法定期限内告知申诉处理结果，其他意见同行政复议申请书一致。

经审理查明：2025年9月30日，申请人李某向被申请人周口市邮政管理局邮寄一份《投诉举报书》，投诉举报中国邮政周口市太康县支局投递的邮件未隐藏申请人姓名、手机号码，要求被申请人组织调解、赔偿、查处、奖励并书面答复申请人。被申请人周口市邮政管理局收到《投诉举报书》后，于2025年10月13日对中国邮政速递物流股份有限公司河南省太康县分公司涉嫌未隐藏寄递用户个人信息予以立案调查，并作出立案通知书（周邮立案〔2025〕XX号）送达被举报人。经调查后，被申请人认为违法事实不成立，并于2025年12月12日作出不予行政处罚决定书（周邮不罚〔2025〕XX号）。2025年12月16日被申请人向实名举报人李某作出实名举报处理情况告知书（周邮举告〔2025〕X号）及附件《关于李某举报事项的决定内容》，并邮寄送达李某，告知其“一、根据《快递暂行条例》第三十五条……及《寄递服务用户个人信息安全管理规定》第十三条……规定，我局在调查过程中，没有发现存在出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息的情况。因有关快递使用的是手工填写快递运单，也不具备去标识化处理的条件……我局对中国邮政速递物流股份有限公司河南省太康县分公司不予行政处罚。二、我局和河南省邮政管理局，目前都没有出台对邮政快递业投诉举报奖励的规定，无法给予投诉举报奖励”。申请人李某认为被申请人未在法定期限内作出答复，向本机关提出行政复议申请。

以上事实有以下证据证明：1.《投诉举报书》及邮件签收记录；2.立案通知书（周邮立案〔2025〕XX号）及送达回证；3.不予行政处罚决定书（周邮不罚〔2025〕XX号）及送达回证；4.周口市邮政管理局实名举报处理情况告知书（周邮举告〔2025〕X号）、附件《关于李某举报事项的决定内容》及邮寄单。

本机关认为：《邮政行政处罚程序规定》第四十六条第二款规定“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”。本案中，申请人李某投诉举报中国邮政速递物流股份有限公司河南省太康县分公司未隐藏其个人信息违法，属于实名举报，并非申请人所认为的申诉，并不适用《邮政业用户申诉处理办法》规定的30日作出申诉答复的期限要求，故申请人的复议理由不能成立。被申请人收到投诉举报后依法予以受理、调查，在法定期限内作出了决定，并依照上述规定自作出决定后七日内书面告知了举报人，已经履行了法定职责。综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求”之规定，本机关决定：

驳回申请人李某的行政复议请求。

如不服本决定，可以在收到本行政复议决定书之日起15日

内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2026年1月30日

抄告：河南省邮政管理局