

关于开展整治货车司机投诉处置效率质量不高 等问题和整治农村地区领取邮件快件违规 收费问题的公告

为进一步解决群众反映强烈的突出问题，切实维护群众合法权益，让改革发展成果更多更公平惠及群众，提升我县交通运输服务水平。现面向社会公开征集问题线索。现将有关事项公告如下：

一、问题线索受理时间

自本公告发布之日起至 2025 年 12 月 31 日 18：00。

二、征集线索范围

（一）整治货车司机投诉处置效率质量不高等问题

1. 投诉工单流转缓慢、处理超时、反馈不及时等关于货车司机投诉处理效率低问题；
2. 投诉处理结果无针对性和有效性，答复敷衍了事、答非所问，未及时向货车司机反馈处理进展，未解决货车司机反映的实际问题；
3. “12328”和“12345”服务热线反馈问题承办工作人员服务态度生硬、推诿扯皮问题；
4. 其他损害货车司机合法权益的问题。

（二）整治农村地区领取邮件快件违规收费问题

1. 快递企业以“保管费”、“代送费”、“超区费”或经营困难

等名义强行或变相向收件人加收投递费用的；

2、未履行服务承诺，未按公示的服务标准、服务内容、服务方式及投递频次提供服务；

3、以“乡镇网点不覆盖”“偏远地区不配送”等理由不能投递到公示服务范围内的乡镇或行政村的；

三、监督举报受理方式

（一）受理电话：

交通运输服务监督热线：12328

政府服务便民热线：12345

贡觉县交通运输投诉热线：0895-4533877

（二）来信来访地址：西藏昌都市贡觉县交通运输局（邮编：854200）。

四、提供线索须知

（一）投诉举报受理范围为专项整治工作中明确的损害货车司机合法权益及领取邮件快件违规收费的突出问题相关线索。其他不属于受理范围的问题请依法依规向有关部门提出。

（二）鼓励实名投诉举报，举报人应提供姓名、联系方式等信息，提供尽可能详细的问题线索，包括但不限于行为发生的时间、地点、涉及的单位或个人、具体事实、相关证据材料（如照片、视频、票据等），我们将对相关个人信息严格保密。

（三）投诉举报人应遵守国家法律法规，反映问题要客观真实，在接受询问、配合调查时，应如实说明情况，提供证据，对

所提供材料内容的真实性负责，编造虚假材料、投诉举报材料不实将承担相应法律责任。

贡觉县交通运输局

2025 年 5 月 26 日