

温州市人民政府办公室文件

温政办〔2012〕220号

温州市人民政府办公室 关于印发温州市村邮站建设和运营 管理办法（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，市各有关单位：

《温州市村邮站建设和运营管理办法（试行）》已经市人民政府研究同意，现予印发，请认真组织实施。

温州市人民政府办公室

2012年12月18日

温州市村邮站建设和运营管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为确保我市村邮站健康有效运行，充分发挥村邮站邮政普遍服务和农村公共服务的平台作用，根据《中华人民共和国邮政法》和省发改委、省财政厅、省邮政管理局《关于加强邮政普遍服务推进村邮站和信报箱建设的意见》（浙发改社会〔2010〕1106号）、温州市人民政府办公室《印发关于温州市邮政普遍服务村邮站和信报箱建设工作实施方案的通知》（温政办〔2011〕141号）文件精神，制定本办法。

第二条 本办法所称“村邮站”是指在温州市辖范围内的“村级邮政服务站”。

第三条 村邮站的建设、使用、维护与管理，应当遵守本办法。

第四条 已交付使用的村邮站，未经县（市、区）政府（市级功能区管委会）和邮政管理部门同意，任何单位和个人不得擅自改变其使用性质和用途。

第二章 村邮站建设方式

第五条 村邮站建设由县（市、区）政府（市级功能区管委

会)负责组织实施,乡镇(街道)、社区(行政村)具体落实。邮政企业提出具体建设和装修方案,要统一标准、统一标识、统一设施,并协助各级地方政府实施建设。

第六条 村邮站建设资金按照温州市人民政府办公室《印发关于温州市村邮站信报箱建设实施方案》(温政办〔2011〕141号)文件执行。建设资金的使用、管理遵照《浙江省邮政普遍服务村邮站信报箱建设专项资金管理办法》(浙财建〔2010〕355号)执行。

第三章 村邮站服务功能和建站要求

第七条 村邮站服务功能包括基本服务功能和扩展服务功能。基本服务功能指函件、报刊、普通包裹等项目的投递服务;扩展服务功能指除上述基本服务项目之外的其他各类扩展业务,各地可依照实际需求与开办条件有选择地开办或增办。

第八条 村邮站扩展服务项目的开办与新增,由各地邮政局负责。村邮站(村邮员)不得擅自接办未经邮政企业授权或许可的经营性扩展服务项目。

第九条 各地要结合实际,建设不同类别的村邮站,来满足百姓的服务需求。人口较多、规模较大或对周边村居有较大辐射作用的建制村原则上按三类站标准建设,更好地发挥村邮站便民、惠民、利民的作用。

第十条 村邮站站房由社区（行政村）负责落实，村邮站面积应不小于15平方米。站址选择要以便民为原则，选择在本村村民聚居区、人流较集中等方便村民用邮和运送邮件车辆易于进出或停放的地面一层为宜。

第十一条 规模较小、周边相邻的多个行政村，在乡镇（街道）和社区（行政村）同意的前提下，可合建“联合村邮站”。

第十二条 以社区服务中心为基准布局建设的村邮站，可采取“1+X”建设模式。即在社区服务中心所在村建设1个三类村邮站，社区其他各村以单独建站或联合建站方式建设若干个一类村邮站。

第十三条 与社区服务中心合建的信息化三类村邮站，有条件的要在服务中心内隔离出相对独立的空间作为村邮站运营办公场地。

村邮站除安装有明显、统一的“村邮站”标识外，条件具备的要配置相应的店招、背景墙等，维护好“浙江村邮”的品牌形象。

第十四条 信息化三类村邮站的电脑、网络、电话等通用设施原则上由乡镇（街道）配置到位，邮政专业用品用具由邮政企业负责配备。

第十五条 村邮站建成并经验收达标后方可投入使用。

第十六条 村邮站类别应根据当地社会、经济发展实际进行调整。确需调整时，各乡镇（街道）要会同邮政部门将村邮站调

整方案上报当地政府审批，并按调整后的实际需要配备村邮员，同时对村邮站的运行经费作相应的调整。

第四章 村邮站运营管理

第十七条 村邮站是实现基本公共服务均等化的基础设施，依照“政府主导、财政投入、乡镇实施、邮政参与”的原则，各级政府、部门和邮政企业要明确责任，各负其责，建好、用好、管好村邮站。

各县（市、区）政府（市级功能区管委会）要加强对村邮站运营管理工作的领导，设立邮政普遍服务办公室，统一负责协调解决村邮站日常运营管理中出现的相关问题，确保村邮站运行经费的落实。要对各乡镇（街道）村邮站运营情况进行考核，并纳入年度绩效考核内容。

各乡镇（街道）要加强监管，将村邮站纳入对村级工作和村干部的考核内容，统筹协调好所辖各村村邮站工作，审核、督促村邮员基本服务报酬及时发放到位。对不称职的村邮员及时予以更换。

各社区（行政村）要将村邮站管理和考核纳入日常工作，并落实管理责任人。结合邮政企业提供的考核结果对村邮员工作报酬进行考核和发放。

邮政企业负责村邮员的业务培训和村邮站的业务扩展，并做

好村邮站服务质量考核工作。

第十八条 村邮站运行经费（包括村邮员工作报酬和商业意外保险、水电费、网络通信费、办公易耗品等费用）由各级政府在地方财政或村级组织运转经费中安排落实。村邮员从事村邮站基本服务项目的工作报酬标准各地要根据实际情况确定。

第十九条 各县（市、区）政府（市级功能区管委会）要加大对村邮站运行经费的投入，将村邮站运行经费列入财政年度预算，及时拨付，确保村邮站的正常运行。

第二十条 村邮员可由社区（行政村）工作人员兼职或招聘，任用由所在社区（行政村）具体负责选聘与管理，选聘的村邮员须通过邮政部门的业务培训与考核后上岗，并与所在社区（行政村）签订《村邮站服务目标管理责任书》，明确职责和权利。

第二十一条 村邮员办理村邮站扩展服务项目，由邮政企业按相关标准支付业务代理费。

第二十二条 村邮站应全年保持正常运转，服务时间原则上每周不少于5天。社会经济发展水平较高、村民服务需求旺盛的地方，鼓励村邮员每日提供服务，乡镇（街道）或社区（行政村）在工作报酬上要予以体现。

第二十三条 村邮站应确保投送质量，可以根据当地村民的生活习惯，选择投递方式，及时准确地将本村范围内的邮件投送到户，到户投递率应达到100%，不发生邮件积压延误、乱投乱放、擅自停投等现象。也可采用半营业半投递的服务方式，确保村民

享有基本的公共服务。

第五章 监督与考核

第二十四条 各邮政分（支）局具体负责本辖区范围内村邮站的业务管理、检查考评工作，应加强与有关乡镇（街道）、社区（行政村）的联系对接，每月提交村邮站服务目标考核表交给乡镇（街道）或社区（行政村），作为村邮员报酬发放的依据。

第二十五条 村邮员年度考评要结合日常工作表现综合评定，对于表现合格的村邮员，各社区（行政村）应继续签约聘用；对表现优秀的村邮员，应给予一定的奖励；对于有违法违规及不能胜任村邮工作的村邮员，应终止其村邮服务资格，重新选聘村邮员。同时，每年开展村邮站工作先进乡镇（街道）、社区（村）和优秀村邮员评选工作，推动村邮站工作持续健康发展。

第二十六条 本办法自 2013 年 1 月 1 日起施行。各县（市、区）政府（市级功能区管委会）应结合各地实际，制订具体实施办法。

- 附件：
1. 村邮站的选址装修和分类标准
 2. 村邮站建设验收项目表
 3. 村邮站运营管理考核表（乡镇、街道）
 4. 村邮员选聘管理办法

-
5. 村邮服务目标管理责任书
 6. 浙江省村邮服务目标管理考核表（100 分制）

附件 1

村邮站的选址装修和分类标准

一、村邮站站房由各地社区（行政村）无偿提供，面积原则上不小于 15 平方米。站址选择在人流较集中的地方，并要考虑运送邮件车辆易于进出、停放，站房原则上宜选在地面一层。

二、村邮站站房分为需装修和不需装修两类。附设于便民服务站或整合在其他便民服务场所等不需装修的，要增设服务标识牌，标识牌上的文字统一为“村邮站”。

三、村邮站建设按照“统一站牌标识、统一业务设施”的原则实施。

四、站房装修要求：建筑外立面和室内墙面、顶面采用白色乳胶漆粉饰，地面做平整处理。室内要进行简单的线路布设，保证电话、电脑、网络、电源等正常使用，同时配备消防用具。

五、村邮站标识系统的安装要求：

1. 村邮站站牌：村邮站站房正面外墙须安装省公司统一制定的站牌，图示如下。



(横式)

材质：亚克力。边框尺寸：60cm*40cm。底色：邮政黄（色标：PANTONE Process Yellow C），文字填充色：邮政绿（色标：PANTONE 349 C）

邮徽标识为集团公司标准格式，“***村村邮站”字样为国标黑体，村邮站英文字为罗马体，邮政编码为国标细宋体



(立式)

材质：亚克力。边框尺寸：40cm*60cm。底色：邮政黄（色标：PANTONE Process Yellow C），字体填充色：邮政绿（色标：PANTONE 349 C）

邮徽标识为集团公司标准格式，“***村村邮站”字样为大标宋体，村邮站英文字为罗马体，邮政编码为国标细宋体

2. 村邮站店招：有条件的村邮站，可以选择装置村邮站店招，全省统一标准的村邮站店招，图示如下：



底色：邮政绿。“浙江村邮”字体：大黑体，色彩：邮政黄。
框体尺寸及字号大小请各地根据实际情况确定。

3. 上墙制度牌：站房内墙显眼位置处须悬挂以下制度牌：村邮员岗位职责（适用所有村邮站）、开办业务种类及资费（适用提供扩展服务的村邮站）。

4. 信筒箱：信筒箱悬挂在站房外墙正立面合适位置，投信口距地面高度为 150 至 160cm。

五、村邮站的分类标准

根据不同的服务定位和信息化水平，将村邮站分为三大类，分别为：一类村邮站、二类村邮站、三类村邮站（以下简称为一类站、二类站、三类站），不同类别的村邮站分别提供不同的服务项目，配置不同的设施用具，实行“分类管理、分类建设”的原则。各类村邮站的分类办法及设施用具的配置标准具体为：

1. 一类站：只提供投递基本服务，不办理邮政其他业务和扩展服务。

配置以下设施用具：村邮站站牌、信筒箱、投递分拣桌、工作椅、包裹文件柜、自行车、小背袋、后挂袋、投递夹、村邮站名章、村邮员个人名章、告示板、上墙制度牌、村邮员工号牌及相关业务单式。

2. 二类站：除提供投递基本服务外，依托就近的邮政网点，采用手工方式开办简易收寄（受理信函、包裹、报刊的收寄收订）等扩展服务，并视实际需求与开办条件，选择开办其它不需信息化平台支撑的扩展服务。

设施用具在一类站基础上增加配置：营业桌、服务内容和营业时间牌、业务宣传架、计算器、小台秤。

3. 三类站：在二类村邮站功能基础上，依托村邮站信息化平台，提供邮政全业务的代办受理、公用事业费用代收代缴、票务代理、物资配送、分销业务等。同时，可利用 ATM 机或 ePOS（商易通）提供简易金融服务（农村小额支付结算、定额提现、小额简易保险等）。

设施用具在二类站基础上增加配置：电脑终端、网络设备、打印机、电子秤、ePOS（商易通）或 ATM 机等。在业务处理上使用专门开发的“村邮站信息系统”。

附件 2

村邮站建设验收项目表

_____县（市\区）_____街道（乡\镇）_____村邮站_____类站

序号	项目	内容	分值	得分	扣分原因	备注
1	村 邮 站 站 房 20 分	根据村邮站站房的不同条件和村邮站建设的统一标准进行装修，不符合标准酌情扣分。	10			
		建立村邮站且村邮站站房面积不小于 15 平方得 10 分；无站房不得分；面积小于 15 平方得 5 分。	10			
2	村 邮 站 标 识 安 装 20 分	村邮站站牌。村邮站站房正面外墙合适地方处须安装省邮政公司统一制定的站牌，没有安装的不得分。	5			
		村邮站店招和背景墙。条件具备的村邮站要制作安装村邮站店招和背景墙。无村邮站店招和背景墙的酌情扣分。	5			
		上墙制度牌。显眼位置处须悬挂以下制度牌：村邮员岗位职责（适用所有村邮站），开办业务范围种类、资费、业务操作流程（适用提供扩展服务的村邮站），一类站缺岗位职责扣 5 分，三类站每缺一项扣 2.5 分。	5			
		信筒箱。信悬挂在站房外墙正立面合适位置，投信口距地面高度为 150-160cm，没悬挂的不得分，没按要求悬挂的扣 2 分。	5			

3	设施 用具 配备 15 分	电脑（或终端）、网线、打印机、电子秤配置是否齐全（三类站），每缺一项扣 3 分；办公桌、椅、文件柜、业务宣传架等配置是否到位（一、三类站），没配备的酌情扣分。	15			
4	落 实 村 邮 员 45 分	已落实村邮员得 20 分，没落实的不得分。	20			村邮员：
		签订《村邮服务目标管理责任书》，明确村邮员报酬，没签订的不得分。	20			月报酬：
		社区（行政村）对村邮实施管理，明确管理责任人。	5			责任人：
5	加 分 指 标 10 分	有独立站房加 5 分；社区（行政村）重视站房建设，提高站房建设标准加 5 分。	10			
	合 计		110			
验收组验收意见：						
验收人员签名：						

注：

1. 本表一式三份，验收后一份交乡镇（街道）、一份交社区（行政村）、一份交“村邮站信报箱建设办公室”；
2. 验收得分 80 分及以上为合格村邮站；80 分以下的为不合格，限期半个月之内完成整改。

附件 3

村邮站运营管理考核表(乡镇、街道)

_____街道(乡\镇)

考核月度_____年_____月

考核内容	考核要求	分值	得分	备 注
组织管理	成立各乡镇(街道)村邮站日常运营管理部门,由专人负责村邮站的日常管理和村邮员补贴核实拨付工作。未成立村邮站日常运营管理部门的扣10分,未设专人负责的扣5分。	20		
村邮员补贴 拨付率	按月(季)拨付村邮员各级补贴;各级补贴拨付及时足额率100%。未及时足额拨付每次扣10分。	20		
村邮站正常 运行率	村邮站正常运行率100%,三类站业务开办率达100%。正常运行率(含三类站)每低1%,扣2分。	20		
村邮员上岗 合格率	村邮员上岗合格率100%,上岗合格率每低1%,扣2分。	10		
村邮员稳定率	村邮员稳定率达98%,每低1%,扣2分。	20		
民意调查	村民对村邮站服务评价,随机征询10人,每1人不满意,扣2分。	10		
合 计		100		

考核单位(人):

考核日期: 年 月 日

注: 1. 村邮站运营管理考核每半年考核一次;

2. 村邮站运营管理考核纳入乡镇(街道)年度目标责任制考核内容。

附件 4

村邮员选聘管理办法

一、村邮员由所在地社区（行政村）管理。邮政企业对其进行业务培训与指导，并负责日常工作情况考核打分。

二、村邮员的选聘，由乡镇（街道）政府负责组织实施，村委会具体落实，邮政企业协助。根据各地的市级情况，可由社区（行政村）工作人员兼任，也可以选聘村民担任。

三、选聘条件。

（一）工作认真、负责，有为村民服务的事业心和责任感，遵纪守法，诚实守信；

（二）原则上要求初中及以上学历，三类站要求高中以上学历，能掌握电脑操作；

（三）身体健康（需提供医院健康证明），原则上男性 50 周岁、女性 45 周岁以下。

四、工作要求。

村邮员接待用户时应主动、热情、周到。

（一）基本服务：村邮员与投递员要做到交接有人，村邮员签收报刊信件后要立即组织投递，不得故意推迟，同时及时清退无着、改退邮件，上交清单档案。

（二）扩展服务：三类村邮站对外运营时间要按乡镇（街道）、社区（行政村）制定的标准认真执行。

五、选聘方式。

由社区（行政村）在现有工作人员或其他合适人员进行选拔，

以村委会推荐的形式兼任或担任村邮员。

也可采取公开报名方式选聘。

选聘程序：推荐（报名）→审查→选拔→公示→培训→合格后上岗。

六、教育培训。

社区（行政村）应加强对村邮员的思想政治教育、遵纪守法教育。邮政企业根据工作和生产的需要，定期对村邮员进行业务、职业技术培训。

七、工作考核。

邮政企业根据村邮员的日常工作情况，按月进行考核打分并将考核结果报乡镇（街道）、社区（行政村）。

八、村邮员上岗前与社区（行政村）签订村邮服务目标管理责任书。

九、村邮员报酬由以下几部分组成：

- （一）县（市、区）财政下拨的运行经费；
- （二）代理业务佣金收入，按照协议约定；
- （三）村委会可根据实际情况进行适当补助。

十、村邮员退出机制。

- （一）超过法定劳动年龄（男性 60 周岁，女性 55 周岁）或因身体原因不再适合担任村邮员工作的；
- （二）月度考核连续两次不合格的；
- （三）违法或严重违纪的；
- （四）主动退出的（要求提前一个月告知村委会、邮政企业）；
- （五）其他需要变动调整的。

附件 5

村邮服务目标管理责任书

甲方：_____，地 址：_____

乙方：_____，身份证号：_____

为深入实施“基本公共服务均等化行动计划”，确保我村（社区）村民均等、便利、安全地享有邮政普遍服务。甲乙双方经平等协商，就乙方担任我村村邮员事宜，双方签订《村邮服务目标管理责任书》，具体内容如下：

一、根据《关于加强邮政普遍服务推进村邮站和信报箱建设的意见》（浙发改社会〔2010〕1106 号）和《关于印发浙江省村邮站建设和管理办法（暂行）的通知》（浙邮管〔2011〕12 号）有关规定，我村（社区）以采购劳务方式设置村邮员岗位，按月实行村邮基本服务补贴。标准为_____元/月。

二、乙方自愿申请上岗，为全村（社区）村民提供邮政基本服务。基本服务内容包括：平常邮件（平信、帐单、明信片、印刷品等）、给据邮件（挂号信、普通包裹、重要邮件、汇款通知单等）、特快邮件、报刊的到户投递，到户投递率应达到 100%。

三、服务期限____年，自____年____月____日至____年____月____日。期满后乙方可申请延期，经甲方考核合格可续签。

四、甲方提供位于_____的场地作为本村村邮站站房（面积：_____平方米），我村（社区）根

据村邮员《村邮服务目标管理责任书》执行情况和邮政企业提交的《温州市村邮服务目标考核表》考核情况，经考核后，按月向乙方支付村邮基本服务补贴，如考核出现扣分的，每扣 1 分减发 1%基本服务费用。

五、甲方根据需要与邮政企业签订扩展服务代理协议，并要求乙方在本村开展邮政各类业务代办受理（公用事业费用代收代缴、票务出售、小额取款、分销配送等扩展服务），乙方保证认真履行。乙方应按照邮政企业的时间要求，及时上缴相关代理业务清单和预缴营收款（____元〈含〉及上，以能满足扩展业务正常办理为标准）。邮政企业根据扩展服务代理费标准，按月支付扩展服务业务代理费给村邮员。

六、乙方承诺做到：

1. 认真执行《浙江省村邮站建设和管理办法（暂行）》有关规定，遵守国家法律法规和保障公民通信权利，保护公民通信自由和通信秘密的规定。不私拆隐匿毁弃邮件报刊、不泄漏用户邮件信息。

2. 认真履行村邮员职责，按规定时间及时准确地做好本村（社区）范围内信报邮件的妥投到户工作，不积压延误、不乱投乱放、不擅自停投。

3. 负责管护好村邮站的场地、用品工具，保持整洁。确保邮件安全，保障正常运行。

4. 接受邮政企业业务指导与技能培训，服从邮政企业的业务管理、质量稽查等。遵守各项邮政业务规章制度，及时整理上交各类清单，确保邮件反馈信息及时准确，做好协议范围的各项业务。

5. 服从并接受乡镇政府（街道办事处）、村委会（社区）及邮政企业的岗位管理和考核管理，发现问题及时报告。

七、有下列情形之一的，甲方有权终止乙方的村邮服务资格：

1. 有违反国家法律法规、侵害公民通信权利和通信秘密事项的；

2. 经邮政企业多次培训不能通过考核、不能胜任村邮服务的；

3. 服务态度与服务质量较差、村民意见较大的；

4. 未及时预缴营收款_____元（含）以上导致扩展业务不能正常办理的；

5. 利用工作之便，未经邮政企业许可，擅自承接除邮政基本服务与邮政扩展服务外的其他业务的；

6. 拒绝甲方与邮政企业签订的业务代理协议的履行的；

7. 经村委会集体研究决定需终止乙方的村邮服务资格的；

八、服务期限内，如遇上级有关文件、政策调整，本责任书按相关文件、政策执行。

九、未尽事宜双方可另行协商规定。

十、本责任书一式二份，双方各执一份，责任书副本一式二份，镇（街道）人民政府（办事处）一份，邮政部门一份。

甲方（盖章）：

乙方：

村委会负责人（签字）：

附件 6

浙江省村邮服务目标管理考核表(100 分制)

村邮站： 村邮员： 考核月度： 年 月

考核内容	考核要求	扣分	备 注
参加培训 接受指导	无故不参加邮政业务培训一次扣10分；不接受邮政业务指导与整改要求的一次扣10分。		
规范交接 签收手续	与投递员进行邮件交接无签收，每次扣5分；投递给据邮件签收不规范，每次扣5分。		
正确办理 邮政业务	代办邮政业务时发生业务差错，每起扣3分；无故拒办邮政业务(三类站拒办拓展业务)，每起扣10分。		
档案完整 上交及时	邮件交接清单、投递清单等邮政档案每缺1份扣10分；上交不及时每次扣3分。		
妥善使用 用品用具	因保管、使用不当造成配置的邮政用品用具丢失、损坏的，经查实属于村邮员责任的，每起扣3-10分。		
规范服务	邮政受理的用户投诉，经查实确属村邮员责任的，每起扣20分。		
保障公民 通信权力	村邮员有丢弃、损毁、私拆他人邮件，和其它侵犯公民通信权力行为的依照法律规定送交公安机关查处，当月考核分值为零，停发当月补贴，通知村委重新选聘村邮员。		
及时投递 及时清退	村邮员未及时投递致使邮件积压延误；不及时清退无着邮件、改(退)邮件，每起扣50分；当月发现两次及以上，停发当月补贴，通知村委重新选聘村邮员。		
正常营业	村邮员在规定时间内未营业的，每起扣50分；当月发现两次及以上，停发当月补贴，通知村委重新选聘村邮员。		
合计得分			

考核单位(人)

考核时间： 年 月 日

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公室。

温州市人民政府办公室

2012年12月18日印发
