

国家邮政局办公室 教育部办公厅

国邮办发〔2022〕19号

国家邮政局办公室 教育部办公厅 关于进一步加强高校录取通知书寄递工作的通知

各省、自治区、直辖市邮政管理局、教育厅（教委）、教育招生考试机构，新疆生产建设兵团教育局，有关部门（单位）教育司（局），部属各高等学校、部省合建各高等学校，中国邮政集团有限公司：

高校录取通知书寄递事关考生切身利益，关系高考公平公正。近年来，各相关单位部门认真落实国家邮政局和教育部部署要求，顺利完成高校录取通知书寄递任务。但同时，也存在个别单位部门重视不够、交寄不规范、投递不精准、服务不到位等问题。为进一步做好此项工作，现就有关事项通知如下。

一、提高思想认识

各单位各部门要进一步提高政治站位，坚持以考生为本切实维护好考生权益，完成好高校录取通知书寄递任务。各省级邮政管理部门、教育行政部门、招生考试机构和邮政企业、高校要切实加强组织领导，完善协调联动机制，及时会商解决有关问题。邮政企业要专题部署动员，制定专项方案，细化措施，压实责任，不断提升规范化服务水平，确保高校录取通知书寄递的安全、及时、准确。

二、明确交寄要求

高校要健全录取通知书寄递管理制度，落实专项经费，细化邮政企业服务协议，明确双方权责义务。高校要在各省（区、市）相应批次录取结束后，严格按照经省级招生考试机构核准备案的录取新生名册，发放新生录取通知书，录取通知书须由校长签发并加盖学校公章。高校录取通知书应当使用邮政特快专递等给据邮件寄递，禁止使用平信寄递。要会同邮政企业认真核对、准确填写高校录取通知书邮件收件人、地址、联系电话等详情单信息。对于收件地址存在疑问的情况，要及时联系有关省级招生考试机构进行核实。录取通知书交寄后，高校应采取适当方式通知考生。

邮政企业要协助高校做好邮件信息录入、详情单打印、邮件封装等交寄工作。邮件封装用品要满足防水防潮等防护要求和高校个性化需求。要坚持公益性原则，合理确定高校录取通知书寄

递资费标准。严禁高校、邮政企业在录取通知书邮件内夹寄、夹带与新生报到无关的商业广告等宣传材料和其他不符合寄递要求的物品。严禁向新生收取高校录取通知书邮寄费用。

三、规范寄递管理

(一) 确保精准高效投递。邮政企业要开辟高校录取通知书寄递“绿色通道”，优先处理、优先发运、优先投递，不得积压延误，不得作转投处理。高校录取通知书邮件原则上坚持按址投递并由本人当面签收，严禁投递至智能末端服务设施、代投自提点、物业处、收发室等，严禁要求收件人到邮政网点自取。投递前应通过电话或手机短信等方式通知收件人。投递时要严格查验收件人有效身份证件，并做好相关信息记录。收件人无法亲自签收的，由收件人指定的第三方代收，代收时验视收件人和代收人的有效身份证件，并做好相关信息记录。收件人无法及时签收的，可与邮政企业约定其他交接时间。对因地址错误、地址变更、无法联系到收件人、不可抗力等特殊情形造成高校录取通知书无法正常投递的，邮政企业要及时与寄件高校或收件人联系，沟通反馈情况，并定期向省级邮政管理部门报备。确实无法投递的，要及时退回寄件高校，由寄件高校商有关省级招生考试机构妥善处理。

(二) 确保及时便捷查询。邮政企业要确保寄递全过程可查询、可追溯。要及时上传相关生产环节的节点数据信息，提供互联网、客服电话等多渠道多平台查询方式，确保考生能够及时获

取高校录取通知书邮件的寄递过程信息。要积极主动做好客服，妥善处置高校录取通知书邮件服务投诉，及时解决寄递过程中出现的问题。邮件妥投信息要按高校有关要求及时反馈。高校、邮政企业要做好高校录取通知书寄递详情单、签收凭据等业务资料的存档管理工作，相关资料和信息应妥善保管，保存期不少于3年。

（三）重视个人信息安全。相关单位部门要高度重视个人信息安全保护工作，除按规定应向社会公开公示的信息外，对属于考生个人信息及有关录取过程中需要阶段性保密的工作内容，任何单位和个人不得擅自向他人提供或向社会公开，严禁非法传播出售。

四、强化应急处置

（一）妥善应对公共卫生突发事件。各地区邮政管理部门、教育行政部门遇到所在地区突发公共卫生事件时，要及时与疫情防控部门协商研判，指导高校和邮政企业妥善应对。高校和邮政企业要严格落实所在地区公共卫生事件处置要求，采取有效措施确保高校录取通知书制作、存放、运输、投递等各环节安全。

（二）妥善应对自然灾害突发事件。洪水、台风、地震等自然灾害易发多发地区，邮政管理部门、教育行政部门要提前研判，指导高校和邮政企业完善应急预案，加强应急演练，提升应急处置能力。发生突发事件影响正常投递工作时，邮政企业要与收寄双方做好沟通解释工作，采取有效措施，妥善保管好高校录

取通知书邮件，待恢复作业条件后第一时间安排投递，并将相关处置信息及时反馈高校。确因突发事件导致高校录取通知书邮件丢失损毁的，要及时联系寄件高校妥善处理。

五、加强监督检查

省级邮政管理部门、教育行政部门要加大对邮政企业、高校有关录取通知书寄递工作的监督检查，督促相关单位落实主体责任，确保高校录取通知书寄递安全和新生个人信息安全。邮政管理部门要在寄递工作结束后，对高校和新生开展回访。对于寄递过程中出现违法违规行为的，要依法依规严肃追究有关人员责任，涉嫌犯罪的依法移送司法机关处理。



(此件依申请公开)

国家邮政局办公室

2022 年 7 月 14 日印发

