**附件3：**

**市民反映问题及回复情况记录**

**上线单位：**江门市邮政局、 中国邮政集团公司江门市分公司  **上线时间：2019年11月15日**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **来电人** | **事 项 摘 要** | **事项****类别** | **责任****单位** | **处理情况** | **满意度** |
| 06923 | 许小姐 | 想了解邮政大厅的服务时间。 | 咨询 | 江门市邮政局 | 有4 种渠道查询邮政网点的营业时间，一是拨打11185邮政客服电话，二是中国邮政官网查询，三是江门邮政局的官网查询，四是关注江门邮政微信公众号。 | 满意（由江门电台回访） |
| 06924 | 林小姐 | 想了解哪些药可寄哪些不可寄？ | 咨询 | 江门市邮政局 | 11月18日17：35致电林小姐，告知其所寄药品需要符合（国家邮政局 公安部 国家安全部）三部委发布的《禁止寄递物品管理规定》、以及不属于（公安部、国家卫生健康委、国家药监局）三部委发布的《非药用类麻醉药品和精神药品管制品种增补目录》禁限寄规定，并且提供所购买药品正规发票。可以收寄。 | 满意 |
| 06925 | 李生 | 邮政的快递服务能提供便捷一些的填单服务，如微信吗？ | 咨询 | 中国邮政集团公司江门市分公司 | 11月18日17：30致电李生，告知其我司提供微信下单的免填单服务，并可通过11183上门服务。微信下单方式：1、关注“EMS中国邮政速递物流”公众号，点击“快递服务”-“快递员上门”-下单；2、扫描揽投员提供的免填单二维码下单。李生已知悉。 | 满意 |

全回复。