

# 2019 邮票发行监管报告

国家邮政局

二〇二〇年九月

# 目 录

引 言 .....	1
一、邮票发行总体情况 .....	2
(一) 邮票发行情况 .....	2
(二) 纪特邮票销售网点 .....	3
(三) 纪特邮票选题 .....	4
(四) 集邮文化活动 .....	5
二、邮票印制与销售情况 .....	7
(一) 邮票印制 .....	7
(二) 纪特邮票销售 .....	9
三、邮票发行监督管理情况 .....	11
(一) 邮票发行行政审批与备案管理 .....	12
(二) 邮票印制与销售监督检查 .....	14
(三) 社会监督员监督 .....	17
(四) 纪特邮票销售服务与印制质量满意度调查 .....	17
(五) 消费者申诉处理 .....	19
四、邮票发行工作总体评价 .....	21
(一) 总体评价 .....	21
(二) 存在问题 .....	22
(三) 改进措施 .....	23
附件: .....	25
(一) 2019 年纪特邮票实际发行情况 .....	25
(二) 国家邮政局审定的 2020 年纪特邮票发行计划 .....	27

## 引 言

《中华人民共和国邮政法》（以下简称《邮政法》）和《邮票发行监督管理办法》（以下简称《办法》）是我国邮票发行监督管理工作的主要法律依据，规定了邮票发行及监督管理的具体内容。

2019年，邮政管理部门依法履行邮票发行监督管理职责，进一步加大邮票发行监督管理力度，维护国家利益和消费者、邮政企业权益。全面监督落实2019年纪特邮票发行计划，圆满完成《中华人民共和国成立七十周年》《精准扶贫》等重大题材纪念邮票发行工作；积极做好2020年纪特邮票选题和发行计划审定工作；持续强化邮票印制、销售、仿印监督检查，创新监督检查方式，督促邮政企业进一步提高服务质量和水平。

邮政企业能够加强邮票发行服务质量管理，认真执行邮票发行计划，合理组织邮票印制生产，规范提供邮票销售服务，邮票发行服务质量保持稳定。第三方调查显示，2019年纪特邮票销售服务与印制质量总体满意度为83.2分，比2018年提高0.9分。

根据《办法》第五十九条，国家邮政局编制了《2019年邮票发行监管报告》，现予发布。

# 一、邮票发行总体情况

## (一) 邮票发行情况

### 1. 邮票发行套数

2019 年，发行纪特邮票 31 套 100 枚（纪念邮票 17 套，特种邮票 14 套，含小型张 4 枚<sup>1</sup>），总面值 135.1 元；发行纪特邮票小全张、小本票等其他品种，总售价 26.4 元。（见附件一）



图 1.1 《己亥年》特种邮票



图 1.2 《中华人民共和国成立七十周年》纪念邮票小型张

2019 年，发行《中国结》《第 19 届亚洲运动会会徽》《北京 2022 年冬奥会会徽和冬残奥会会徽》个性化邮票共 3 套，发行《金鼠送福》贺年邮票 1 套。

<sup>1</sup> 《中国古典文学名著—〈西游记〉（三）》《中国 2019 世界集邮展览》《鲁班》《中华人民共和国成立七十周年》小型张各 1 枚。

## 2. 邮票发行数量

**纪特邮票发行数量<sup>2</sup>**。2019年，邮政企业向社会公告并向国家邮政局报备了2018年发行的34套纪特邮票的实际发行数量。经统计，2018年共发行纪特邮票（含小型张、版式二、版式三）150633.44万枚，总面值331503.9万元；发行小本票、小全张、本票册、小型张四连张等其他品种3107.41万本（枚/册），总售价32634.7万元。

**普通邮票发行数量<sup>3</sup>**。2019年，共发行普通邮票8950.1万枚，总面值10864.72万元。

### （二）纪特邮票销售网点<sup>4</sup>

截至2019年底，全国共有纪特邮票销售网点3510个。其中，提供预订取票服务的网点3474个，约占网点总数的99.0%；提供零售服务的网点2267个，约占网点总数的64.6%；设置在县及县以下地区的网点1986个，约占网点总数的56.6%。

表 1.1 2019年各省（区、市）纪特邮票销售网点数量

序号	省份	网点总数	提供预定服务的网点	提供零售服务的网点	设置在县及县以下的网点(含预订和零售)
1	北京	113	113	70	0
2	天津	75	75	40	0
3	河北	182	182	170	144
4	山西	158	157	33	97
5	内蒙古	129	128	77	89
6	辽宁	62	62	19	43

<sup>2</sup>数据来源：中国邮政集团有限公司2019年全年纪特邮票发行量通告。

<sup>3</sup>数据来源：《中国邮政集团有限公司关于报送2019年度普通邮票发行数量的函》。

<sup>4</sup>数据来源：2019年各省（区、市）邮票发行监管报告。2019年新发行纪特邮票除销售网点预订渠道外，还可以通过中国邮政集邮网上营业厅（网站及APP）、中国集邮微信商城进行预订。

7	吉林	62	60	62	40
8	黑龙江	158	158	48	67
9	上海	202	200	88	0
10	江苏	89	87	82	42
11	浙江	107	92	64	67
12	安徽	87	87	72	62
13	福建	104	104	85	57
14	江西	105	105	96	85
15	山东	153	153	153	123
16	河南	161	159	147	110
17	湖北	135	135	73	67
18	湖南	120	120	119	88
19	广东	177	173	151	97
20	广西	104	104	79	76
21	海南	29	28	26	17
22	重庆	74	74	49	27
23	四川	208	206	155	110
24	贵州	98	98	43	75
25	云南	144	144	49	120
26	西藏	27	24	11	15
27	陕西	132	132	27	51
28	甘肃	103	103	42	79
29	青海	51	50	14	37
30	宁夏	28	28	28	16
31	新疆	133	133	95	85
合计		3510	3474	2267	1986

### (三) 纪特邮票选题

2019 年发行的纪念邮票选题来源广泛。国家邮政局收到来自中央和国务院有关部门、部分省（区、市）党委和政府部门、邮政管理部门、邮政企业、集邮协会、高校等单位推荐的选题 100 多套。列入 2019 年发行计划 17 套纪念邮票选题，包括《中华人民共和国成立七十周年》《精准扶贫》《中俄建交七十周年》《古

代思想家（二）》等事件和人物纪念邮票，涉及政治、经济、文化、科技、教育、外交等多个方面。



图 1.3 《2019 年中国北京世界园艺博览会》纪念邮票

2019 年发行的 14 套特种邮票选题内涵丰富，富有创意。邮票创作注重传统文化题材，不仅有年节祝福《拜年》，古典名著《中国古典文学名著——〈西游记〉（三）》，历史人物《鲁班》，体现民风民俗的《二十四节气》，还有展现中国古典美的《芍药》《五岳图》等。



图 1.4 《二十四节气（四）》特种邮票

#### （四）集邮文化活动

一是成功举办中国 2019 世界集邮展览。2019 年 6 月 11 日至 17 日，中国 2019 世界集邮展览在湖北武汉成功举办。活动期间，共有 85 个国家和地区的 1239 部 4683 框邮集参展，新中国成立以来中国邮政发行的 1358 套 4510 枚邮票首次集中亮相，累

计接待观众近 40 万人次。邮展全面展现了新中国成立以来，特别是党的十八大以来中国特色社会主义建设发展取得的辉煌成就，推动了中外文明互学互鉴，促进了中外文化交流，增强了文化自信，得到国际组织、参展各国邮政、国内外集邮爱好者和广大民众的热烈响应和高度评价。



图 1.5 中国 2019 世界集邮展览开幕

二是积极开展全国集邮巡展活动。2019 年 5 月至 11 月，“壮丽七十年阔步新时代”庆祝新中国成立 70 周年全国集邮文化活动全面开展。31 个省（区、市）邮政管理部门、邮政企业、集邮协会陆续开展了 300 余场特色鲜明、形式新颖的巡展活动。期间举办了首届“我和我的祖国”青少年邮票设计大赛，从 2600 多幅作品中评选出 83 幅优胜作品，网络投票达到 117 万人次，在全国范围内形成了集邮文化巡展热潮，持续扩大了集邮文化活动的宣传影响。

三是认真举办集邮周活动。2019 年集邮周于 8 月 3 日至 8 月 8 日成功举行，活动延续“中国梦集邮情”主题，全国共开展集邮与旅游、集邮会员日、集邮与少年、集邮与文脉、集邮与爱情、集邮与生肖等线上、线下主题活动 2600 多场。在青少年主



题日当天专门制作 24 万张小学语文邮票趣味卡和 33 万枚盖销邮票，在全国集邮零售网点免费发放给青少年集邮爱好者，吸引了更多小邮迷的加入。

**四是组织开展第 39 届全国最佳邮票评选活动。**2019 年 4 月 20 日，第 39 届全国最佳邮票评选颁奖大会以“云之南春之城”为主题在云南省昆明市举办。本届“佳邮”评选采取邮资明信片、网络、手机短信和微信 4 种投票方式。由王虎鸣设计的《四景山水图》获得“最佳邮票”；李志宏设计的《改革开放四十周年》、刘金贵、王虎鸣设计的《二十四节气（三）》获得“优秀邮票”；龚文桢设计的《海棠花》获得“最佳设计奖”；于秋艳、邢文伟设计，中国邮政集团有限公司邮票印制局印制的《上海合作组织青岛峰会》获得“最佳印刷奖”。

**五是线上集邮文化活动蓬勃发展。**开展了一系列面向年轻群体的集邮文化宣传活动。“第 39 届全国最佳邮票评选颁奖大会”图文直播总浏览量达 21 万次，留言总数 18.7 万条。“2018 年度集邮达人挑战赛”答题 PK 游戏，累计答题次数 432 万次。“扫邮票送好礼”活动总浏览 116 万余次，共收集彩蛋 11 万枚。

## **二、邮票印制与销售情况**

### **（一）邮票印制**

#### **1. 邮票印制任务**

目前，全国共有 3 家邮票印制企业：北京邮票厂、河南省邮电印刷厂、辽宁省沈阳邮电印刷厂。2019 年，3 家邮票印制企业

承担了 31 套纪特邮票的印制任务。其中，北京邮票厂印制了 21 套，河南省邮电印刷厂印制了 7 套，辽宁省沈阳邮电印刷厂印制了 3 套。

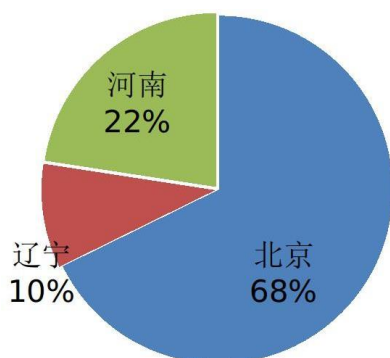


图 2.1 印制企业承印 2019 年纪特邮票情况

另外，北京邮票厂还承担了《中国结》等 3 套个性化邮票和 1 套贺年邮票的印制任务。

## 2. 邮票印制工艺

2019 年发行的 31 套纪特邮票中，《中葡建交四十周年》等 17 套采用了影写工艺，《拜年》等 8 套采用了胶印工艺，《乙亥年》等 6 套采用了胶雕套印工艺。

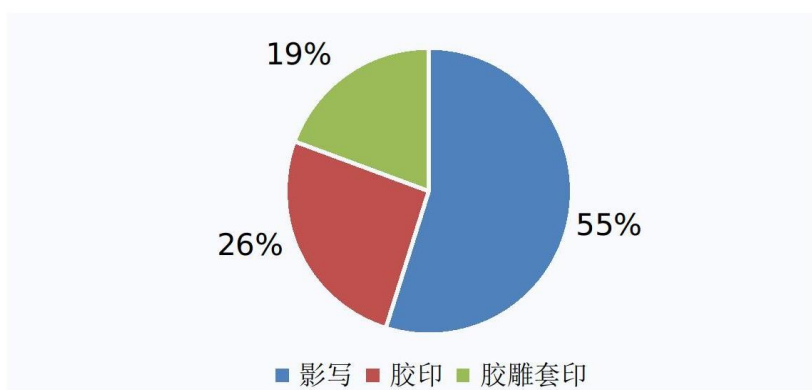


图 2.2 2019 年纪特邮票印制工艺情况

《中国结》等 3 套个性化邮票采用了胶印工艺，《金鼠送福》贺年邮票采用了影写工艺。

2019年，邮票印制企业应用巧妙工艺，美化视觉效果，注重提升邮票品质。《中国2019世界集邮展览》小型张首次使用胶雕套印结合冷烫的技术工艺；小型张特供品首次推出单雕工艺，首次应用水印邮票纸。《中国植树节》邮票巧妙运用“浅绿”“深绿”“专蓝”等绿色系专色油墨，点缀以可变珠光油墨、树叶状的异形齿孔等工艺，为邮票图稿增色添彩。《科技创新》邮票实现局部画面3D立体效果，使作品内容和形式在表现高科技领域获得全方位、立体式的最大统一，增添了邮票鉴赏功能。

2019年，邮票印制中采用的防伪技术保持稳定，主要包括防伪纸张、防伪油墨、异形齿孔、荧光喷码四种防伪方式。



图 2.3 《中国植树节》纪念邮票

### 3. 邮票发运

2019年，邮票印制企业合理组织邮票印制生产、安排邮票发运，较好地确保了邮票发行时限。全国未出现邮票运送安全事故。

#### （二）纪特邮票销售

##### 1. 信息公告

纪特邮票销售网点分布情况。2019年1月，中国邮政集团有限公司在官方网站公告当年全国纪特邮票销售（零售）网点信

息。部分省份邮政分公司在其官方网站公告当年该省份纪特邮票销售网点信息。集邮网厅具备全国纪特邮票零售网点查询功能。

**新发行纪特邮票信息。**2019年每套纪特邮票发行前，邮政企业通过官方网站、集邮网厅、报刊杂志、微信公众号等渠道<sup>5</sup>向社会公告邮票信息，公告内容包括邮票名称、发行日期、枚数、面值、规格、齿孔度数、版别、防伪方式、设计者、发行期限等。

**新邮销售服务信息。**2019年每套纪特邮票发行日前，绝大多数纪特邮票销售网点能够在营业场所明显位置张贴新邮销售服务信息，做好现场销售服务工作。此外，邮政企业通过集邮网厅同步公示邮票零售数量，通过微信公众号和服务号等及时播报新邮信息，线上线下同步公示，销售信息更加透明。

**纪特邮票实际发行数量。**2019年，中国邮政集团有限公司在规定时间内通过发布通告、登载报刊等形式向社会公告了2018年全年34套纪特邮票实际发行数量。

## 2. 销售宣传

2019年，邮政企业创新宣传渠道，开展了多角度、形式多样的线上和线下宣传销售活动。在坚持首发式、集邮讲座、全国巡展、集邮沙龙、邮品展销等线下宣传模式的基础上，充分运用新媒体的传播作用，通过网站广告、视频平台、微信公众号、微信朋友圈等新手段广泛宣传。

---

<sup>5</sup>官方网站如中国邮政集团有限公司、中国集邮总公司及部分省份邮政分公司的官方网站；报刊如《中国集邮报》、《集邮》杂志等；微信公众号如“中国邮政”、“中国集邮”及地方各级邮政分公司的集邮公众号。

### 3. 销售服务

**销售方式。**2019年，邮政企业继续采用网点预订和零售、网上预订和零售相结合的方式，在新邮预订、常规邮品销售等方面，采取线上<sup>6</sup>线下同步进行。绝大多数网点能够在发行前公示销售服务信息、提供预订邮票领取和邮票零售服务，零售邮票数量基本能够满足用户需求。

**便民服务。**邮政企业倡导各地提供个性化便民服务，努力提升消费者服务体验。例如，提前开放大厅，缩短用户排队时间；开辟专用座位，发放排队卡；刻制特色纪念戳供集邮爱好者加盖；设立老年人“绿色通道”等。

**安全保障。**邮政企业重视邮票发行安全保障工作，提前制定应急预案，确保邮票发行安全有序。在热门邮票发售时，营业厅安排安保人员，对顾客进行有序疏导，控制营业厅人流量，防止人员拥堵，并设立安全疏散通道，保证安全畅通。

**投诉处理。**邮政企业能够公开投诉渠道，消费者可以通过意见箱、意见簿、网上投诉、短信投诉、投诉热线等多种渠道进行投诉，主动接受消费者监督。

## 三、邮票发行监督管理情况

2019年，邮政管理部门进一步完善邮票发行监督体系，通过审批备案管理、开展监督检查、社会监督员督查、委托第三方机构调查、收集消费者意见和建议等方式，不断提升邮票发行监督

---

<sup>6</sup>包括集邮网厅、中国集邮手机客户端和中国集邮微信商城。

管理水平。

## （一）邮票发行行政审批与备案管理

### 1. 纪特邮票发行计划审批

#### （1）2019 年纪特邮票发行计划调整审批

2019 年，国家邮政局根据实际需要，依法对纪特邮票发行计划进行了调整，包括新增发行邮票以及调整邮票名称、枚数、发行日期等。<sup>7</sup>

表 3.1 2019 年纪特邮票发行计划调整

调整类型	邮票名称	类别	调整内容
新增发行	北京大兴国际机场通航纪念	J	于2019年9月26日发行
调整邮票名称	2019年中国北京世界园艺博览会	J	由“2019北京世界园艺博览会”调整为“2019年中国北京世界园艺博览会”
调整邮票枚数	中华人民共和国成立七十周年	J	由原计划的“4+1”调整为“5+1”
调整发行日期	精准扶贫	J	由原计划2019年11月3日调整为2019年11月29日发行
确定邮票名称	中欧班列（义乌—马德里）	T	原计划名称待定
确定邮票枚数	粤港澳大湾区	T	由原计划的“待定”确定为“3”

#### （2）2019 年纪特邮票发行数量审定

国家邮政局依法审定 2019 年全年纪特邮票的计划发行数量共计 31 套。为满足广大消费者需求，针对近年来普遍持续反映的纪特邮票零售数量较少的问题，国家邮政局调整增加了邮票的零售数量。

#### （3）2020 年纪特邮票发行计划审批

<sup>7</sup>由于中华全国集邮联合会第八次代表大会会期变动，根据中华全国集邮联合会申请，原定增加发行的《中华全国集邮联合会第八次代表大会》纪念邮票取消发行。因此，2019 年实际新增发行 1 套。

2019年，国家邮政局通过多种方式收集2020年纪念邮票选题题材和选题建议，拟定选题范围方案，并就部分重点选题开展调研。在邮票选题咨询委员会研讨的基础上，2019年11月，国家邮政局审定批复2020年纪特邮票发行计划27套，并向社会公布。其中纪念邮票14套，特种邮票13套。（见附件二）

## **2. 纪念邮票图案审查**

2019年，国家邮政局依法审查《中华人民共和国成立七十周年》等17套纪念邮票图稿，共计50个图案（含2枚小型张）。

2019年，邮政企业报审纪念邮票图案规范性较2018年有所下降。除调整新增的邮票等特殊情况下，有7套纪念邮票逾期报审，逾期报审率为41.2%，一定程度上影响了邮票发行时限。

## **3. 仿印邮票图案及其制品审批**

2019年，国家邮政局深入推进仿印审批工作，各省（区、市）邮政管理局有序开展仿印审批工作。仿印审批工作取得显著成效。2019年，邮政管理部门共审定批复仿印邮票图案及其制品申请73批次。邮政管理部门积极落实“放管服”改革要求，精简办事程序，提高审批效率，审批办理承诺时限比法定办理时限压缩一半，仿印邮票图案及其制品审批时限严格控制在10个工作日内，审批信息及时在国家邮政局官方网站公布。<sup>8</sup>

## **4. 纪特邮票实际发行数量备案**

2018年9月至2019年7月，中国邮政集团有限公司分6批

---

<sup>8</sup>详见以下网址：<http://xxgk.spb.gov.cn/extranet/index.html>。

(次)向国家邮政局报备了 2018 年全年 34 套纪特邮票的实际发行数量。<sup>9</sup>邮政企业严格按照《办法》要求合理规划报备时间,无逾期报备情况发生。

## 5. 邮票销售情况报告

2019 年 12 月,中国邮政集团有限公司向国家邮政局报送了 2019 年邮票发行的相关情况<sup>10</sup>,除了《办法》规定的内容外,还报送了邮票印制、集邮文化建设和活动等方面的情况。邮票销售情况报告工作总体执行良好。各级邮政企业按规定向当地邮政管理部门报送了 2019 年邮票的销售情况。

### (二) 邮票印制与销售监督检查

#### 1. 邮票印制监督检查

国家邮政局加强对邮票印制企业监督检查工作,细化完善监督检查标准和工作流程,建立了常态化工作机制。国家邮政局分别于 2019 年 8 月和 12 月对北京邮票厂、河南省邮电印刷厂以及辽宁省沈阳邮电印刷厂三家邮票印制企业开展监督检查。经检查,邮票印制企业能够按照审定的品种、数量、图案规范印制纪特邮票;能够合理安排邮票印制、做好发运计划;能够健全完善制度机制,落实安全、质量管理责任。现场检查未发现违规情况。

2019 年,北京市邮政管理局、河南省邮政管理局、辽宁省邮

---

<sup>9</sup> 《办法》规定,邮政企业应当在每套纪特邮票发行期满 3 个月内向国务院邮政管理部门报备实际发行数量,纪特邮票的发行期一般为 6 个月,根据 2018 年纪特邮票的实际发行时间(1 月至 12 月),邮政企业应当在 2018 年 10 月至 2018 年 9 月向国务院邮政管理部门报备 2018 年全年 34 套纪特邮票的实际发行数量。

<sup>10</sup> 参见《中国邮政集团有限公司邮票发行部关于报送 2019 年邮票发行相关情况的函》。



政管理局逐步建立和完善“季查年评”“逢重必查”工作机制，3省（市）邮政管理部门对辖区内邮票印制企业开展了2至4次监督检查。邮票印制监管工作力度进一步加大。

## **2. 邮票销售监督检查**

### **（1）组织专项监督检查**

2019年，国家邮政局在全国范围内组织开展了对《己亥年》《中华人民共和国成立七十周年》2套重点题材纪特邮票销售服务情况的专项监督检查。各地邮政管理部门共组织检查纪特邮票销售网点3514个次，调查用户25265人次。监督范围基本覆盖地级以上城市，检查网点占全国纪特邮票销售网点总数的半数以上。

**信息公告情况。**此次被检查网点基本上都向社会公告了两套邮票的销售时间、种类、价格、零售数量等新邮销售服务信息。邮票供应情况。在被检查网点中，绝大多数网点在邮票发行首日按时提供了预订邮票领取、邮票零售服务。个别网点未按时提供邮票销售服务。

**规范服务情况。**从检查情况看，邮政企业销售服务比较规范，未发现在发行日前销售邮票、低于、高于面值或者售价销售邮票、采用搭售等方式强迫消费者购买其他商品等违法违规行。

### **（2）开展日常监督检查**

2019年，各省（区、市）邮政管理部门认真组织开展日常监督检查。天津、河北、山西、辽宁、吉林、上海、福建、江西、

山东、河南、广东、贵州、西藏、陕西、甘肃等 15 个省（区、市）邮政管理部门开展的监督检查覆盖了 2019 年发行的所有 31 套纪特邮票，江苏、浙江、湖北、新疆、安徽等 5 个省份的邮政管理部门对 29 套以上的纪特邮票进行了监督检查。

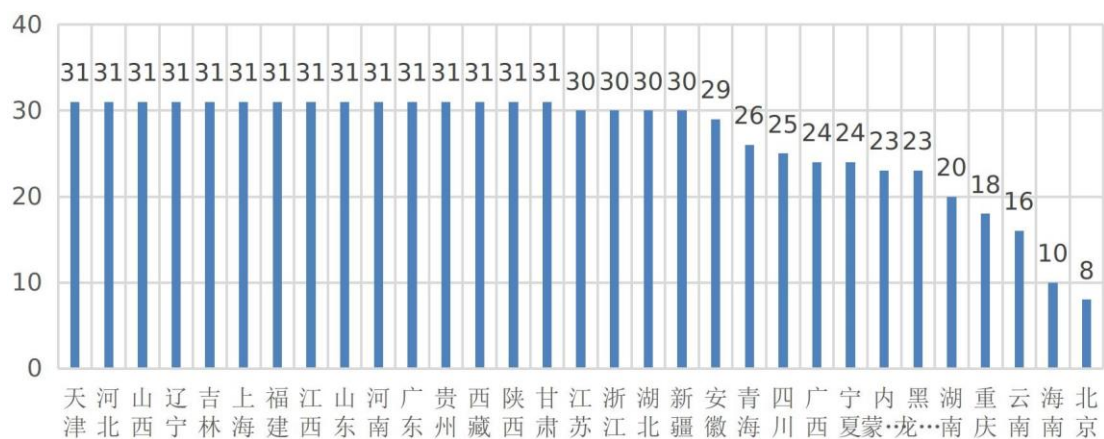


图 3.1 2019 年各省（区、市）纪特邮票销售检查覆盖范围

邮政管理部门依法履职，严格规范公正执法。全年共向邮政企业下达责令改正通知书 35 份。山西、上海、江西、广西、西藏等地的邮政管理部门对检查中发现的违法行为，给予邮政企业行政处罚。

表 3.2 2019 年邮票发行行政处罚情况

序号	省份	作出处罚决定主体	作出决定日期	处罚对象	处罚事由	处罚内容
1	山西	晋中市邮政管理局	2019年6月10日	中国邮政集团有限公司晋中市邮政分公司	未按规定如实公告新邮销售服务信息	警告
2	上海	上海市黄浦邮政管理局	2019年4月1日	中国邮政集团有限公司上海市分公司黄浦邮政支局	未于纪特邮票发行日前公告新邮销售服务信息	警告
3	江西	吉安市邮政管理局	2019年11月15日	中国邮政集团有限公司吉安市邮政分公司	发行首日未按时间向社会提供销售服务	警告

4	广西	崇左市 邮政管理局	2019年7月 16日	中国邮政集团有限公司 龙州县邮政分公司	违反邮票销售规定，在发行日前提前销售邮票	3万元 罚款
5	西藏	那曲市 邮政管理局	2019年4月 30日	中国邮政集团有限公司 那曲市邮政分公司	未于纪特邮票发行日前公告 新邮销售服务信息	警告

### (三) 社会监督员监督

2019年，社会监督员开展邮票销售服务和印制质量社会监督总计16168人次，查看纪特邮票销售网点16486个次，提交社会监督报告18349份，累计反馈问题69条，提出建议66条。

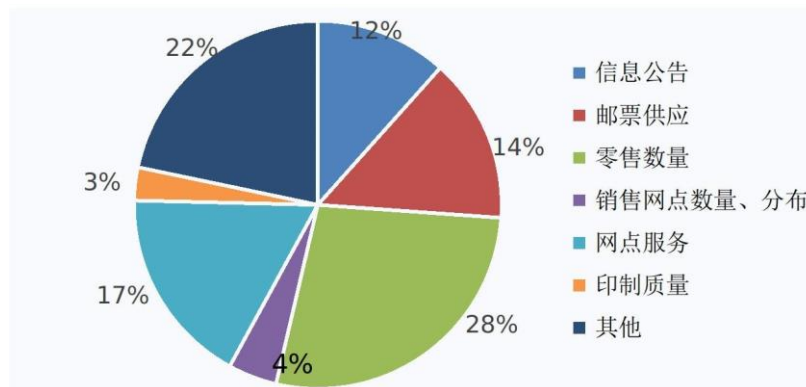


图 3.2 2019 年社会监督员反映问题类别及占比

对于社会监督员反映的问题，邮政管理部门及时向邮政企业进行通报，并督促邮政企业进行了整改。

### (四) 纪特邮票销售服务与印制质量满意度调查

2019年，国家邮政局继续委托第三方机构开展纪特邮票销售服务与印制质量满意度调查工作。调查选取全国36个城市<sup>11</sup>，完成3018个有效样本，覆盖100多个纪特邮票销售网点。全年

<sup>11</sup>其中一线城市3个（北京、上海、广州）；省会城市13个（天津、贵阳、拉萨、西宁、济南、西安、太原、郑州、杭州、呼和浩特、长沙、武汉、沈阳）；地级市10个（洛阳、保定、大庆、赣州、晋中、芜湖、东莞、包头、遵义、鞍山），县级市10个（偃师、宁乡、永济、北流、诸暨、仙桃、江阴、即墨、定州、昆山）

共监测了 19 套纪特邮票发行情况。

## 1. 总体评价

2019 年纪特邮票销售服务与印制质量满意度总体得分为 83.2 分，与 2018 年（82.3 分）相比提高了 0.9 分。其中，“销售服务”的满意度得分为 83.4 分，与 2018 年（82.9 分）相比提高了 0.5 分；“印制质量”的满意度得分为 82.9 分，与 2018 年（81.2 分）相比提高了 1.7 分。得分情况表明 2019 年纪特邮票销售服务满意度呈现基本持平，印制质量满意度小幅提升，集邮者对邮票的印制质量关注度保持平稳。

表 3.3 2019 年纪特邮票邮票销售服务与印制质量满意度得分

一级指标		二级指标		三级指标	
名称	得分	名称	得分	指标名称	得分
销售服务	82.9	信息公开	83.2	发行前邮票信息公布满意度	89.9
				发行日前新邮销售服务信息公布满意度	89
				发行日前零售邮票供应量公布情况	86.8
				发行后邮票实际发行量信息公布满意度	72.2
		销售供应	84.7	发行首日预订邮票供应情况	94.4
				发行首日网点零售邮票供应情况	86.1
				零售网点邮票供应量满意度	79.9
		规范销售	97.2	没有在发行日前销售	99.6
				没有低于面值或售价	99.6
				没有高于面值或售价	99.4
				没有采用搭售等方式强迫消费者购买其他商品	98.5
				没有因销售方原因导致邮票破损或污损	94.2
		网点服务	85.4	营业人员服务态度满意度	86.3
				加盖邮戳的清晰美观程度	85.6
				撕邮票时边角的整齐度	86.9
				对专业问题的解答	85.2
				销售网点环境秩序满意度	83.3

		投诉服务	71.3	意见投诉渠道及时程度满意度	77.1
				意见投诉处理结果满意度	62.9
印制质量	81.2	印制质量	84.5	邮票墨色情况满意度	84
				邮票套印情况满意度	85
				邮票打孔情况满意度	84.6
	印制工艺	79.4	邮票新工艺、新技术满意度	83.3	
			印制二维码满意度	73.1	

## 2. 其他发行情况评价

### (1) 邮票发行量

调查显示，2019 年纪特邮票发行量现状的评价为 71.1 分，比 2018 年（66.2 分）上升了 4.9 分<sup>12</sup>。30.3%的受访者认为目前的发行量不多不少，54.2%认为偏多，15.5%认为偏少。对比发现，2019 年认为发行量偏多的比例较去年高出 8.7 个百分点。这说明，集邮者对目前纪特邮票发行量的认可度仍然不高，发行量已远高出满足集邮者的预期，反映出邮票发行量过大的问题。

### (2) 集邮网厅服务

2019 年调查数据显示，网厅服务评价各项指标满意度得分整体偏低，其中，“邮票邮寄破损情况”得分最高，为 88.2 分；“网厅邮票供应量”为 76.0 分；而“网厅操作顺畅程度”得分为 69.9 分，得分最低。

### (五) 消费者申诉处理

2019 年，天津、辽宁、江苏、福建、湖北、湖南、广东、广西、重庆、四川、贵州、陕西、甘肃、青海等省（区、市）邮政管理部门通过“12305”邮政行业消费者申诉电话、申诉网站、局

<sup>12</sup>分值越大说明越认为发行量偏多。

长信箱、人民来信、微信公众号等渠道共受理消费者申诉案件 28 件，结案 28 件。

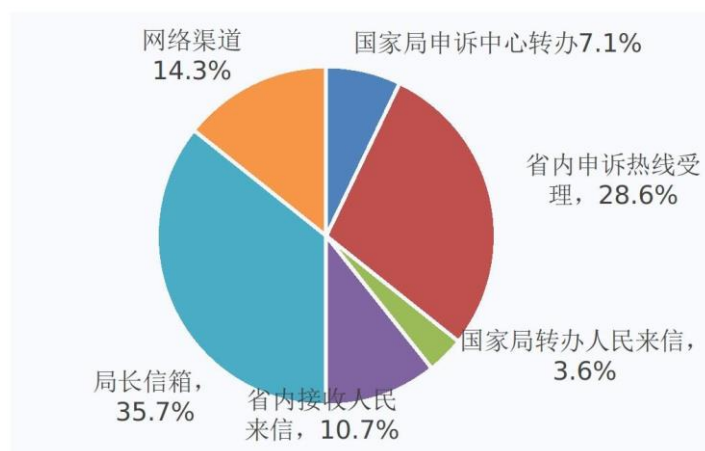


图 3.3 2019 年申诉案件来源及数量

消费者申诉的问题<sup>13</sup>主要集中在大厅工作人员服务态度差、网厅购买邮票不能及时发货、网点邮票购买问题如不能满足购买数量、网厅网点发售信息不统一等方面。邮政管理部门对已结案件的消费者进行了回访，除部分用户未联系上或者未明确表态外，其余消费者对处理结果均表示满意。

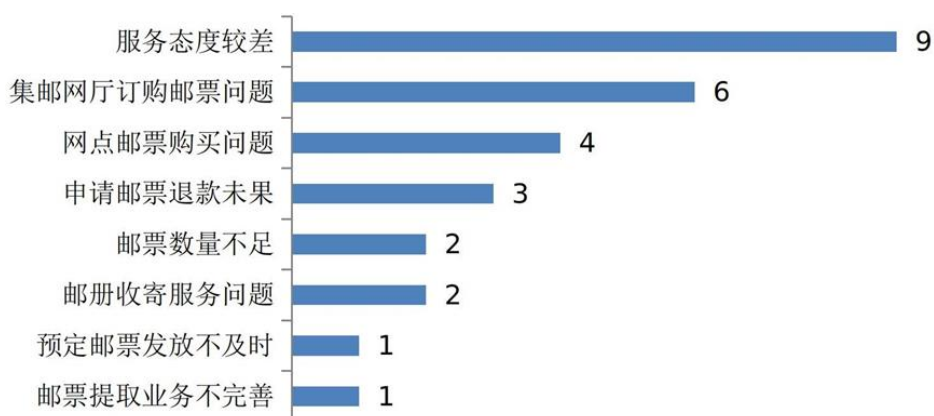


图 3.4 2019 年消费者申诉事由

<sup>13</sup>少量消费者申诉的问题经核实为误解。

## 四、邮票发行工作总体评价

2019年，邮政管理部门依法履行邮票发行监督管理工作职责，持续加大邮票发行监督管理力度，有效维护国家利益和消费者权益。总体来看，2019年邮票发行工作依法有序开展，取得良好效果。

### （一）总体评价

#### 1. 邮票发行服务国家大局，取得良好社会效益

2019年，邮票发行工作自觉坚持政治引领，主动服务国家大局，密切配合国家重大事件活动。发行《中华人民共和国成立七十周年》等重大题材纪念邮票，圆满完成党中央交给邮政部门政治任务。发行《精准扶贫》《粤港澳大湾区》等邮票，贯彻党中央重大决策部署。发行《2019年中国北京世界园艺博览会》《中国2019世界集邮展览》《第七届世界军人运动会》等纪念邮票，为讲好中国故事营造了良好的宣传氛围。发行《中葡建交四十周年》《中俄建交七十周年》《中斯建交七十周年》等纪念邮票，服务国家外交大局。发行《北京大兴国际机场通航纪念》《科技创新（二）》等题材邮票，展现国家建设成就，增强民族自信力和凝聚力。

#### 2. 邮票发行弘扬优秀传统文化，丰富人民群众文化生活

2019年，邮票发行注重弘扬中华优秀传统文化，发行了《拜年》《中国古典文学名著——《西游记》（三）》《芍药》《中国古镇（三）》《五岳图》《鄱阳湖》《中国古代神话（二）》《鲁班》《古代思想家（二）》《二十四节气（四）》等邮票，从传统民俗到

古典名著，从花草树木到山川江河，充分体现了邮票所承载的“传承文化、寓教于乐”的功能，丰富了人民群众的精神文化生活。

### **3. 邮票发行服务质量保持稳定，消费者满意度呈上升趋势**

2019年，在邮政管理部门、社会公众的监督下，邮政企业进一步加强邮票发行服务管理，能够按照规定要求，认真执行邮票发行计划，合理组织邮票印制生产，规范提供邮票销售服务，邮票发行服务质量保持稳定。邮政管理部门受理用户申诉、下达责令改正通知书、作出行政处罚决定的数量较往年均有减少。第三方调查显示，2019年纪特邮票销售服务与印制质量总体满意度较去年微幅提升。

### **4. 集邮文化建设不断推进，邮票发行社会影响力不断扩大**

2019年，在邮政管理部门和其他有关方面的支持配合下，邮政企业、中华全国集邮联合会积极推进集邮文化建设，创新集邮文化传播方式，扩大邮票发行的社会影响。2019年世界集邮展览、2019集邮周、第39届全国最佳邮票评选等活动积极探索群众性集邮活动的开展，激发了集邮兴趣，培养了集邮爱好者队伍。不断拓展宣传新方式，线上线下联动宣传，普及集邮知识，弘扬集邮文化，服务广大集邮爱好者，邮票发行社会影响力持续扩大。

## **（二）存在问题**

### **1. 邮票发行部分环节不规范**

当前，邮票发行服务质量总体稳定，基本能够满足社会公众的用邮、集邮需求，但在部分环节仍然存在一些问题。一是纪念



邮票图案、纪特邮票计划发行数量报审环节存在逾期报审行为，导致后续邮票印制、发运时间紧张，影响邮票按时销售和影响邮票发行效果。二是邮票销售环节存在未公告新邮销售服务信息、公告销售服务信息不规范、少数偏远地区未按时提供纪特邮票销售服务等问题。三是集邮网厅服务仍有较大改善空间。

## **2. 邮票发行监管力量不足**

邮票发行工作政治性强、牵涉面广、专业性要求高，面对日益繁重的监管事务，邮政监管力量仍然薄弱，邮票发行监管广度、深度还不够，检查内容有限，检查方式单一，监管工作缺乏创新，信息化手段未得到充分运用，制约了整体监管效能的提高。

## **3. 集邮文化培育有待加强**

一是在集邮文化市场的用户培育和发展方面仍存在思路老旧、活动形式单一、涉及面窄、宣传力度弱等问题，不能充分利用新媒体进行拓展宣传。二是目前对纪特邮票的宣传多以中老年集邮爱好者为主，缺少对年轻一代集邮爱好者的培育，新邮发行题材也与青少年群体关联度较低。三是邮票主题设计和创意方面不够新颖，受欢迎、有吸引力的热点题材不多，难以满足新老客户的需求。

### **（三）改进措施**

#### **1. 提升邮票销售服务水平**

邮政企业要持续强化服务意识，从集邮用户的实际需求和用邮体验角度出发，不断创新服务手段，努力提高服务质量和服

水平。加强内部管理和培训，进行服务规范化和标准化改革。建立完善的绩效考核和自查自纠机制，拓宽邮票销售投诉渠道，更好地倾听的意见和建议，将服务质量和集邮用户满意度作为重要绩效考核指标，对发现的邮票发行和销售问题要及时处理和纠正，并主动上报监管部门。

## **2. 强化集邮文化的培育**

邮政企业应当依据市场需求合理设置纪特邮票销售网点，重视县及县以下邮票销售网点的设置。整合线上线下销售方式，进一步推广网站、微信公众号等线上预约购买渠道，扩大用户覆盖面。通过创新方式，推动广大新生力量加入集邮群体。发挥集邮协会作用，加强对集邮群体的服务，举办多种形式集邮文化活动，营造良好的社会集邮文化氛围。积极组织形式多样、内容丰富的推广活动，可采取在中小学组织邮展、集邮专栏、组织专题讲座、座谈交流、藏品展示等活动进一步活跃集邮市场，加强集邮文化宣传。

## **3. 提高监管效能**

进一步加强监督管理信息化建设，通过邮票发行智慧监管平台，弥补邮票发行监管在监管力量、监管范围、监管效能上的不足。重视发挥社会监督员、第三方评价机构的社会监督作用，加强社会监督员队伍的建设和培训，及时收集社会各界关于提升邮票销售服务的意见和建议，不断督促邮政企业改善、提升邮票发行服务质量。依法履行邮票发行监督管理职责，加大力度查处违法违规案件，维护消费者权益。

附件：

(一) 2019 年纪特邮票实际发行情况

序号	志号	邮票名称	类别	枚数	发行日期	印制企业	备注（其他品种）
1	2019-1	己亥年	T	2	0105	北京	另发行小本票，售价12元
2	2019-2	拜年	T	1	0110	沈阳	
3	2019-3	中葡建交四十周年	J	2	0208	北京	与葡萄牙联合发行
4	2019-4	中国植树节	J	1	0312	北京	
5	2019-5	马拉松	T	2	0331	北京	
6	2019-6	中国古典文学名著——《西游记》（三）	T	4+1	0420	北京	
7	2019-7	2019北京世界园艺博览会	J	2	0429	北京	
8	2019-8	“五四”运动一百周年	J	2	0504	沈阳	
9	2019-9	芍药	T	4	0511	河南	
10	2019-10	中国古镇（三）	T	4	0519	北京	
11	2019-11	儿童游戏（二）	T	4	0601	北京	
12	2019-12	中国2019世界集邮展览	J	2+1	0611	河南	
13	2019-13	中欧班列（义务-马德里）	T	2	0615	北京	与西班牙联合发行
14	2019-14	第七届世界军人运动会	J	4	0710	北京	
15	2019-15	鄱阳湖	T	3	0720	北京	
16	2019-16	五岳图	T	5	0803	河南	另发行小全张，售价9元
17	2019-17	中国古代神话（二）	T	6	0806	北京	
18	2019-18	川藏青藏公路建成通车六十五周年	J	2	0810	河南	
19	2019-19	鲁班	T	2+1	0824	北京	
20	2019-20	中国人民政治协商会议成立七十周年	J	2	0921	北京	

21	2019-21	粤港澳大湾区	T	3	0926	北京	另发行小全张, 售价5.4元
22	2019-22	北京大兴国际机场通航纪念	J	1	0926	北京	
23	2019-23	中华人民共和国成立七十周年	J	5+1	1001	北京	
24	2019-24	中俄建交七十周年	J	2	1002	沈阳	
25	2019-25	中斯建交七十周年	J	2	1006	河南	与斯洛伐克联合发行
26	2019-26	古代思想家(二)	J	6	1007	北京	
27	2019-27	南开大学建校一百周年	J	1	1017	河南	
28	2019-28	科技创新(二)	J	5	1101	河南	
29	2019-29	精准扶贫	J	6	1129	北京	
30	2019-30	二十四节气(四)	T	6	1108	北京	
31	2019-31	澳门回归祖国二十周年	J	3	1220	北京	
合计			17J+14T	96+4			总售价161.5元(邮票总面值为135.1元, 其他品种总售价为26.4元)

## (二) 国家邮政局审定的 2020 年纪特邮票发行计划

序号	邮票名称	类别	枚数	发行日期	备注(其他品种)
1	庚子年	T	2	0105	另发行小本票售价12元
2	北京2022年冬奥会吉祥物和冬残奥会吉祥物	J	2	0116	
3	中国剪纸(二)	T	4	0208	
4	吴冠中作品选	T	6	0320	
5	中印建交七十周年	J	2	0401	与印度联合发行
6	莫高窟	T	4+1	0420	
7	中国第一颗人造地球卫星发射成功五十周年	J	1	0424	
8	交通可持续发展	T	4	0505	另发行小全张售价8.1元
9	亚洲文明(一)	T	6	0515	
10	中国古典文学名著——《红楼梦》(四)	T	4+1	0517	
11	玫瑰	T	4	0520	
12	中国登山队登顶珠峰六十周年	J	1	0525	
13	动画——葫芦兄弟	T	6	0601	
14	哈尔滨工业大学建校一百周年	J	1	0607	
15	天文现象	T	5	0621	
16	故宫博物院(二)	T	4+1	0711	
17	第三十二届奥林匹克运动会	J	2	0724	
18	华佗	T	2+1	0819	
19	《共产党宣言》中文全译本出版一百周年	J	1	0822	
20	中国现代科学家(八)	J	4	0919	
21	查干湖	T	3	1018	
22	《生物多样性公约》第十五次缔约方大会	J	1	10月	
23	第七次全国人口普查	J	1	1101	
24	北京2022年冬奥会——冰上运动	J	4	1107	
25	中埃建交五十周年	J	2	1124	与埃塞俄比亚联合发行
26	恩格斯诞辰200周年	J	2	1128	
27	全面建成小康社会	J	待定	待定	
总计		14+13	78+4		总售价142.6元