

ICS 03.240

备案号:39881—2013

**YZ**

**中华人民共和国邮政行业标准**

**YZ/T 0131—2013**

---

**快件跟踪查询信息服务规范**

**Express Item Tracking Information Service Specification**

2013-03-13 发布

2013-09-01 实施

---

**国家邮政局** 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
4.1 准确性 .....	1
4.2 及时性 .....	2
4.3 完整性 .....	2
4.4 安全性 .....	2
4.5 方便性 .....	2
5 信息采集 .....	2
5.1 国内快件 .....	2
5.2 国际快件和港澳台快件 .....	3
6 信息内容 .....	4
6.1 跟踪查询信息 .....	4
6.2 收寄状态信息 .....	4
6.3 到达快件处理场所信息 .....	5
6.4 离开快件处理场所信息 .....	5
6.5 运输信息 .....	5
6.6 安排投递信息 .....	5
6.7 签收信息 .....	5
6.8 签收失败信息 .....	6
6.9 海关扣留信息 .....	6
6.10 海关放行信息 .....	6
7 信息上网时限 .....	6
8 其他 .....	7

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家邮政局提出。

本标准由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本标准起草单位:中国快递协会、邮政科学研究规划院。

本标准主要起草人:王晓娜、沙迪、周立宏、阮守斌、史林、夏建华、刘佛、陈集华。

本标准为首次发布。

# 快件跟踪查询信息服务规范

## 1 范围

本标准规定了快件跟踪查询信息服务的总则、信息采集、信息内容和信息上网时限等内容。  
本标准适用于快递服务组织面向用户所提供的国内快件、国际快件和港澳台快件跟踪查询信息服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 27917.1—2011 快递服务 第1部分:基本术语

GB/T 27917.3—2011 快递服务 第3部分:服务环节

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **快递服务组织 express service organization**

在中国境内依法注册的,提供快递服务的企业及其加盟企业、代理企业。

注:快递服务组织包括快递企业和邮政企业提供快递服务的机构。

[选自 GB/T 27917.1—2011,定义 2.2]

### 3.2

#### **快件 express item**

快递服务组织依法递送的信件、包裹、印刷品等的统称。

[选自 GB/T 27917.1—2011,定义 2.3]

### 3.3

#### **快件编号 tracking number of express item**

由一组阿拉伯数字和英文字母组成,印制在快递运单上用于标识快件的唯一代码。

[选自 GB/T 27917.1—2011,定义 5.2.1]

### 3.4

#### **跟踪查询信息 tracking information**

快递服务组织记录快件在寄递主要环节的处理信息,并据此向用户提供的快件查询信息,包括处理时间、处理场所、处理状态和处理结果等。

### 3.5

#### **信息上网时限 time limit on uploading tracking information**

快件在某寄递环节完成处理后,快递服务组织将其跟踪查询信息上传网络,供用户查询的时间间隔。

## 4 总则

### 4.1 准确性

快递服务组织向用户提供的快件跟踪查询信息应与快件的实际处理情况一致。

4.2 及时性

快递服务组织应及时向用户提供快件处理信息。

4.3 完整性

快递服务组织应提供快件从收寄到投递各主要环节的处理信息。

4.4 安全性

快递服务组织在提供跟踪查询服务过程中,应保证用户信息和快件信息的安全,确保信息不被泄露。

4.5 方便性

快递服务组织应为用户提供方便、快捷的跟踪查询信息服务。

5 信息采集

5.1 国内快件

5.1.1 国内快件跟踪查询信息在收寄、到达快件处理场所、离开快件处理场所、运输、安排投递和投递等环节采集,见图1。

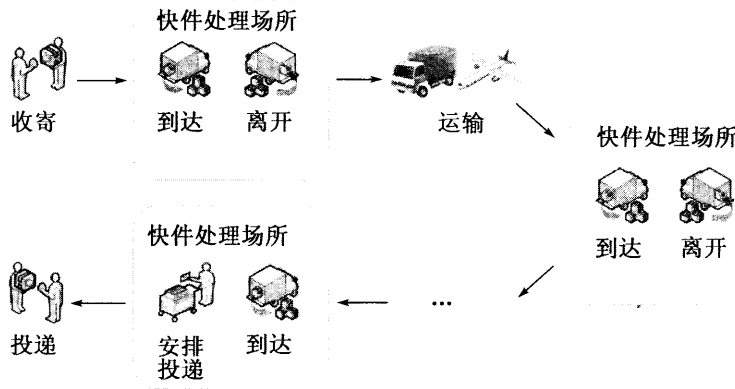


图1 国内快件处理流程图

5.1.2 快递服务组织应采集的国内快件处理信息见表1。

表1 国内快件信息采集说明

处理环节	采集信息	必备/可选
收寄	在收寄国内快件时,应采集快件基本信息和收寄状态信息,其中收寄状态信息供用户查询使用	必备
到达快件处理场所	在国内快件到达快件处理场所时,应采集到达快件处理场所信息	必备
离开快件处理场所	在国内快件离开快件处理场所时,应采集离开快件处理场所信息	必备
运输	在国内快件运输过程中,应采集运输信息	可选
安排投递	按国内快件投递线路分派投递任务时,应采集安排投递信息	必备
投递	在投递国内快件时,应采集签收信息或签收失败信息	必备

注:收派员上门收寄或投递时,可使用手持终端等无线设备在收寄或投递地点及时录入快件收寄或投递信息,也可事后在规定的时间内进行收寄或投递信息的补录。

5.1.3 国内快件基本信息主要包括快件编号、重量,收件人姓名、地址、联系电话,寄件人姓名、地址、联系电话,内件物品名称、类型和服务产品类型等。

5.1.4 国内快件在寄递过程中,如经过多个快件处理场所进行中转,快递服务组织应向用户提供快件到达每个快件处理场所和离开每个快件处理场所的处理信息。

5.1.5 国内快件在寄递过程中,如出现撤回、改寄或退回等情况,快递服务组织应向用户提供相应的处理信息。该信息主要在到达快件处理场所、离开快件处理场所、安排投递和投递环节采集。

5.1.6 国内快件在寄递过程中,如发生多次投递,快递服务组织应向用户提供每次投递快件的处理信息。

## 5.2 国际快件和港澳台快件

5.2.1 国际快件和港澳台快件跟踪查询信息主要在收寄、到达快件处理场所、通关、离开快件处理场所、运输、安排投递和投递等环节采集,见图2。

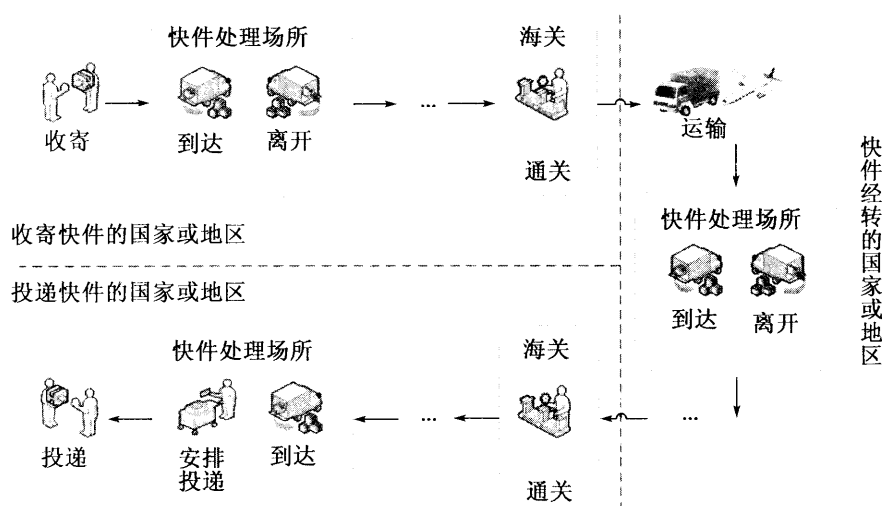


图2 国际快件和港澳台快件处理流程图

5.2.2 快递服务组织应采集的国际快件和港澳台快件处理信息见表2。

表2 国际快件和港澳台快件信息采集说明

处理环节		采集信息	必备/可选	
场所	具体环节		出境	进境
收寄快件的国家或地区	收寄	在收寄国际快件和港澳台快件时,应采集快件基本信息和收寄状态信息,其中收寄状态信息供用户查询使用	必备	可选
	到达快件处理场所	在国际快件和港澳台快件到达收寄国家或地区的快件处理场所时,应采集到达快件处理场所信息	必备	可选
	通关	在海关扣留快件或海关放行暂扣快件时,应采集海关扣留信息和海关放行信息	必备	可选
	离开快件处理场所	在国际快件和港澳台快件离开收寄国家或地区的快件处理场所时,应采集离开快件处理场所信息	必备	可选
—	运输	在国际快件和港澳台快件的运输过程中,应采集快件运输信息	可选	可选

表2 (续)

处理环节		采集信息	必备/可选	
场所	具体环节		出境	进境
快件经转的国家或地区	到达快件处理场所	在国际快件和港澳台快件到达经转国家或地区的快件处理场所时,应采集到达快件处理场所信息	可选	可选
	离开快件处理场所	在国际快件和港澳台快件离开经转国家或地区的快件处理场所时,应采集离开快件处理场所信息	可选	可选
投递快件的国家或地区	到达快件处理场所	在国际快件和港澳台快件到达投递国家或地区的快件处理场所时,应采集到达快件处理场所信息	可选	必备
	通关	在海关扣留快件或海关放行暂扣快件时,应采集海关扣留信息和海关放行信息	可选	必备
	离开快件处理场所	在国际快件和港澳台快件离开投递国家或地区的快件处理场所时,应采集离开快件处理场所信息	可选	必备
	安排投递	按国际快件和港澳台快件投递线路分派投递任务时,应采集安排投递信息	可选	必备
	投递	在投递国际快件和港澳台快件时,应采集签收信息或签收失败信息	必备	必备

5.2.3 国际快件和港澳台快件的基本信息主要包括快件编号、重量,收件人姓名、地址、联系电话,寄件人姓名、地址、联系电话,内件物品名称、类型和服务产品类型等。

5.2.4 国际快件和港澳台快件在寄递过程中,如经过多个快件处理场所进行中转处理,快递服务组织应向用户提供快件到达每个快件处理场所和离开每个快件处理场所的处理信息。

5.2.5 国际快件和港澳台快件在寄递过程中,如出现撤回、改寄或退回等情况,快递服务组织应向用户提供相应的处理信息,该信息主要在到达快件处理场所、离开快件处理场所、安排投递和投递环节采集。

5.2.6 国际快件和港澳台快件在寄递过程中,如发生多次投递的情况,快递服务组织应向用户提供每次投递快件的处理信息。

5.2.7 国际快件和港澳台快件在寄递过程中,如发生海关扣留的情况,快递服务组织应向用户提供海关扣留快件和海关放行暂扣快件的处理信息。

## 6 信息内容

### 6.1 跟踪查询信息

快递服务组织应向用户提供的跟踪查询信息内容见 6.2 ~ 6.10。

### 6.2 收寄状态信息

收寄状态信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:收寄;
- c) 处理时间:指快件收寄时的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:指收寄快件的快递营业场所的名称;
- e) 收派员:指收寄快件的收派员姓名及联系电话;

- f) 目的地:指快件寄达区域信息,国内快件的目的地为省、自治区、直辖市信息,国际快件和港澳台快件的目的地为国家或地区信息。

### 6.3 到达快件处理场所信息

到达快件处理场所信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:到达快件处理场所;
- c) 处理时间:指快件到达快件处理场所的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:指快件到达的快件处理场所的名称;
- e) 上一处理场所:指快件经过的上一个快件处理场所的名称;
- f) 备注:简要说明需要说明的问题,如快件破损等,本项为可选项。

### 6.4 离开快件处理场所信息

离开快件处理场所信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:离开快件处理场所;
- c) 处理时间:指快件离开快件处理场所的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:指快件将离开的快件处理场所的名称;
- e) 下一处理场所:指快件将被送达的下一个快件处理场所的名称;
- f) 备注:简要说明需要说明的问题,如快件撤回等,本项为可选项。

### 6.5 运输信息

运输信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:运输;
- c) 处理时间:指运输工具实际发运的日期和时间,精确到分;
- d) 下一处理场所:指快件将被送达的下一个快件处理场所的名称;
- e) 在途信息:指快件当前时间的运输状态及地理位置等信息,本项为可选项;
- f) 预计到达时间:指运输工具预计到达下一处理场所的日期和时间,精确到分,本项为可选项;
- g) 运输工具定位:指在地图上显示的运输工具的位置信息,本项为可选项。

### 6.6 安排投递信息

安排投递信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:安排投递;
- c) 处理时间:指按快件投递线路分派投递任务的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:指快件所在的快件处理场所的名称;
- e) 收派员:指被安排进行快件投递的收派员的姓名及联系电话。

### 6.7 签收信息

签收信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:投递成功;



- c) 处理时间:指用户签收快件的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:指收派员所属的快件处理场所的名称;
- e) 签名信息:指收件人或代收人实际签署的名称和时间等内容,如收件人本人签收,可用“本人收”代替实际签署的名称;
- f) 签收图像:指签名信息的扫描图像,本项为可选项。

#### 6.8 签收失败信息

签收失败信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:投递未成功/签收失败;
- c) 处理时间:指快件投递的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:指收派员所属的快件处理场所的名称;
- e) 签收失败原因:指快件投递签收失败的原因;
- f) 下一步处理安排:指快件签收失败后的后续处理安排,如再投、退回等。

#### 6.9 海关扣留信息

海关扣留信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:移交海关;
- c) 处理时间:指快件被海关扣留的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:将快件移交海关的快件处理场所的名称;
- e) 扣留原因:指海关扣留快件的原因,本项为可选项。

#### 6.10 海关放行信息

海关放行信息包括以下内容:

- a) 快件编号;
- b) 快件状态:海关放行;
- c) 处理时间:指快递服务组织从海关获得放行快件或放行通知的日期和时间,精确到分;
- d) 处理场所:指从海关获得放行快件或放行通知的快件处理场所的名称。

注:本章中,未标注可选项的内容为必备项。

### 7 信息上网时限

7.1 国内快件跟踪查询信息宜实时上网。如有延时,信息上网时限应符合下列要求:

- a) 在城市城区采集的收寄状态信息、签收信息和签收失败信息的信息上网时限不应超过 6h;在其他地区采集的以上信息,信息上网时限不应超过 10h。
- b) 到达快件处理场所信息、离开快件处理场所信息和安排投递信息的信息上网时限不应超过 1h。

7.2 国际快件和港澳台快件跟踪查询信息宜实时上网。如有延时,信息上网时限应符合下列要求:

- a) 在中国境内城市城区采集的收寄状态信息、签收信息和签收失败信息的信息上网时限不应超过 6h;在中国境内其他地区采集的以上信息,信息上网时限不应超过 10h。
- b) 在其他国家或地区采集的收寄状态信息、签收信息和签收失败信息,应能在收寄快件或投递快件的当地时间次日 12 点前被用户查询到。
- c) 在中国境内采集的到达快件处理场所信息、离开快件处理场所信息和安排投递信息的信息上网

时限不应超过 1h。

d) 在中国境内采集的海关扣留信息和海关放行信息的信息上网时限不应超过 10h。

注：除与用户有特殊约定或不可抗力外，快件信息上网时限应符合本章提出的要求。

## 8 其他

8.1 国内快件跟踪查询信息服务的查询渠道、查询受理时间、查询信息有效期等应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.5 的规定。

8.2 国际快件和港澳台快件跟踪查询信息服务的查询渠道、查询受理时间、查询信息有效期等应符合 GB/T 27917.3—2011 中 6.2.4 的规定。

---

中华人民共和国  
邮政行业标准  
快件跟踪查询信息服务规范  
YZ/T 0131—2013

\*

人民交通出版社出版发行  
(100011 北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号)  
各地新华书店经销  
北京交通印务实业公司印刷

\*

开本:880×1230 1/16 印张:0.75 字数:13千  
2013年4月 第1版  
2013年4月 第1次印刷

\*

统一书号:15114·1817 定价:10.00元

版权专有 侵权必究  
举报电话:010-85285150