

## 中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0140—2015

---

### 邮件和快件投递状态分类与代码

Specifications for classification and coding of delivery statuses of  
mail and express items

2015-03-31 发布

2015-09-01 实施

---

## 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 邮件 .....	2
4.1 投递状态 .....	2
4.2 妥投备注 .....	2
4.3 投递未成功原因 .....	2
4.4 投递未成功下一步动作 .....	3
5 快件 .....	3
5.1 投递状态 .....	3
5.2 妥投备注 .....	4
5.3 投递未成功原因 .....	4
5.4 投递未成功下一步动作 .....	6
附录 A(资料性附录) 代码使用示例 .....	7
参考文献 .....	8

## 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:中国邮政集团公司,邮政科学研究规划院。

本标准主要起草人:李玮、范锐、王晓娜。

# 邮件和快件投递状态分类与代码

## 1 范围

本标准规定了邮件和快件的投递状态、妥投备注、投递未成功原因及下一步动作的分类与相关代码等内容。

本标准适用于邮件和快件的投递状态信息处理和交换。

## 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

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 邮件 **mail**

邮政企业寄递的信件、包裹、汇款通知、报刊和其他印刷品等的统称。

### 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。

[GB/T 27917.1—2011,定义2.3]

### 3.3

#### 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。

[GB/T 27917.1—2011,定义2.1]

### 3.4

#### 妥投 **final delivery**

邮政企业、代理邮政服务的企业或快递服务组织进行给据邮件或快件的投递,收件人或其指定的代收人签收后,邮件或快件所处的投递状态。

### 3.5

#### 自助设备待取 **delivered to parcel locker**

邮政企业、代理邮政服务的企业或快递服务组织将邮件或快件投递到自助服务设备,收件人尚未提取时邮件或快件所处的投递状态。

注:后续一旦收件人提取成功,邮件或快件的投递状态即视为妥投;若发生提取失败等情况,则视为投递未成功。

### 3.6

#### 投递未成功 **unsuccessful delivery**

除自助设备待取状态外,邮政企业、代理邮政服务的企业或快递服务组织进行邮件或快件投递时,收件人或其指定的代收人因某种原因未能进行签收,邮件或快件所处的投递状态。

## 4 邮件

### 4.1 投递状态

邮件投递状态分为3类,其代码用1位大写拉丁字母表示,见表1。

表1 邮件投递状态

代 码	分 类 名 称	说 明
I	妥投	见 3.4
H	投递未成功	见 3.6
L	自助设备待取	见 3.5

### 4.2 妥投备注

邮件妥投备注分为8类,其代码用2位阿拉伯数字表示,见表2。

表2 邮件妥投备注

代 码	分 类 名 称	说 明
01	收件人收	收件人本人已经签收
02	他人代收	收件人指定的他人,已经代收件人签收
03	单位收发章收	单位收发室已经代收件人签收
04	物业管理处收	物业管理处已经代收件人签收
05	协议信箱收	已经投入收件人租用的邮政信箱
06	村邮站收	村邮站已经代收件人签收
07	寄件人收	邮件退回寄件人,寄件人已经签收
99	其他	其他

### 4.3 投递未成功原因

邮件投递未成功原因分为21类,其代码用2位阿拉伯数字表示,见表3。

表3 邮件投递未成功原因

代码	分 类 名 称	说 明
10	收件人地址书写不详或者错误	收件人地址书写不够详细或者书写错误
11	原书写地址无该收件人	地址书写正确但无此收件人
12	收件人迁移新址不明	收件人已经离开邮件上的书写地址,且无法得知收件人新地址
13	收件人拒收邮件或者拒付应付的费用	收件人拒收邮件或者拒付应付的费用
14	收件人要求延迟投递	收件人要求延迟时间,再进行投递
15	逾期未领	在规定的领取期限内,收件人未领取邮件
16	误投	邮件错误投递到非收件人地址
17	邮件错发	内部原因造成邮件错发

表 3(续)

代码	分类名称	说明
18	收到时破损,无法投出	邮件破损,无法进行投递
19	禁寄物品	国家法律、法规规定的禁止寄递物品
20	限寄物品	国家法律、法规规定的限制寄递物品
21	待收费后投递	待缴费之后,再安排投递
22	无人认领	无人领取
23	收件人已故	收件人已经死亡
24	因不可抗力原因,邮件未投出	受自然灾害等不可抗力因素影响,邮件未完成投递
25	收件人要求自取	收件人要求自行提取
26	法定假日,无法投递	因法定假日无法进行投递
27	邮件丢失	邮件在运输或者投递过程中丢失
28	内件短少	邮件内件数量少于发出数量
29	内件不符	邮件内件与标注不符
99	其他	其他

#### 4.4 投递未成功下一步动作

邮件投递未成功下一步动作分为 9 类,其代码用 1 位大写拉丁字母表示,见表 4。

表 4 邮件投递未成功下一步动作

代码	分类名称	说明
A	再投	再次安排投递
B	保持与收件人联系	保持与收件人联系
C	已与寄件人联系,等待答复	已与寄件人联系,正在等待答复
D	退回寄件人	应寄件人要求或相关规定,将邮件退回寄件人
E	改寄	应寄件人要求,修改收件人地址,重新进行寄递
F	留存候取	留存在营业窗口,等待收件人提取
G	转无着处理	转为无着邮件进行处理
H	转窗口投交	转交营业窗口进行投递
Z	其他	其他

## 5 快件

### 5.1 投递状态

快件投递状态分为 3 类,其代码用 1 位大写拉丁字母表示,见表 5。

表5 快件投递状态

代 码	分 类 名 称	说 明
I	妥投	见 3.4
H	投递未成功	见 3.6
L	自助设备待取	见 3.5

## 5.2 妥投备注

### 5.2.1 分类

快件妥投备注分为本人收、代收等大类。其小类见表6。

表6 快件妥投备注

代 码	分 类 名 称	说 明
1	本人收	
11	收件人收	收件人本人已经签收
19	其他	其他
2	代收	
21	他人代收	收件人指定的他人,已经代收件人签收
22	单位收发章收	单位收发室已经代收件人签收
23	物业管理处收	物业管理处已经代收件人签收
29	其他	其他
9	其他	其他

### 5.2.2 代码结构

快件妥投备注代码由两段2位码组成。其中第1位表示大类,用1位阿拉伯数字表示;第1、2位组合表示小类,用2位阿拉伯数字表示。其结构见图1。

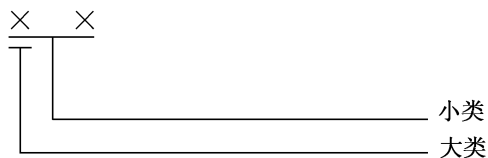


图1 快件妥投备注代码结构

### 5.2.3 代码表

快件妥投备注分类与代码见表6。快件妥投备注代码使用示例见附录A.1。

## 5.3 投递未成功原因

### 5.3.1 分类

快件投递未成功原因分为收件人原因、快件原因、派送方原因、不可抗力原因等大类。其小类见表7。

### 5.3.2 代码结构

快件投递未成功原因代码由两段3位码组成。其中第1位表示大类,用1位阿拉伯数字表示;第1位和后2位组合表示小类,用3位阿拉伯数字表示。其结构见图2。

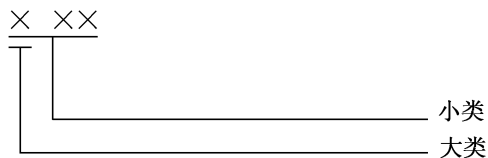


图2 快件投递未成功原因代码结构

### 5.3.3 代码表

快件投递未成功原因分类与代码见表7。快件投递未成功原因代码使用示例见附录A.2。

表7 快件投递未成功原因

代码	分类名称	说明
1	收件人原因	
101	地址不详或错误	收件人地址书写不够详细或者书写错误
102	无此收件人	地址书写正确但无此收件人
103	无人接收	快件送达时无人接收
104	收件人要求延迟派送	收件人要求延迟时间,再进行投递
105	收件人要求改址派送	收件人要求更改投递地址
106	收件人退货	收件人放弃购买
107	收件人拒收	收件人拒收快件
108	收件人要求自取	收件人要求自行提取
109	到付未达成	收件人拒绝付款,或付款未成功
110	代收未达成	代收货款金额不相符,或者收件人拒绝支付
199	其他	其他
2	快件原因	
201	包装破损	快件外包装破损,内件完好
202	内件破损	快件内件破损,无法投出
203	快件丢失	快件在运输或者投递过程中丢失
204	内件短少	快件内件数量少于发出数量
205	内件不符	快件内件与标注不符
206	快件污染	快件被污染,无法投出
207	质量不符	快件内件质量与宣传不符
208	禁限物品	国家法律、法规禁止和限制寄递的物品
209	快件超区	收件人地址超出派送范围
299	其他	其他



表 7(续)

代码	分类名称	说明
3	派送方原因	
301	单货问题	有单无货或有货无单
302	内部错误	分拣、投递错误
399	其他	其他
4	不可抗力原因	
401	自然灾害	如台风、洪水、冰雹
402	政府行为	如证据保全措施
403	社会异常事件	如公共卫生事件、公共安全事件
499	其他	其他
9	其他	其他

#### 5.4 投递未成功下一步动作

快件投递未成功下一步动作分为 10 类,其代码用 1 位大写拉丁字母表示,见表 8。

表 8 快件投递未成功下一步动作

代码	分类名称	说明
A	再投	再次安排投递
B	保持与收件人联系	保持与收件人联系
C	已与寄件人联系,等待答复	已与寄件人联系,正在等待答复
D	退回寄件人	应寄件人要求或相关规定,退回寄件人
E	改寄	应寄件人要求,修改收件人地址,重新进行寄递
F	留存候取	等待收件人提取
G	转无着处理	转为无着快件进行处理
H	转第三方投递	转邮政企业或者其他快递服务组织进行投递
I	等待重新发货	等待重新发货,然后安排投递
Z	其他	其他

附 录 A  
(资料性附录)  
代码使用示例

A.1 快件妥投备注代码使用示例

若快件投到收件人所在单位,并由收发室代为签收,则快递服务组织记录的快件妥投备注代码可选择使用“2”(代收)或“22”(单位收发章收)。

A.2 快件投递未成功原因代码使用示例

若快件因为收件人地址不详导致投递未成功,则快递服务组织记录的投递未成功原因代码可选择使用“1”(收件人原因)或“101”(地址不详或错误)。

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国邮政法
  - [2] 国邮发〔2014〕12号 无法投递又无法退回邮件管理办法
  - [3] 国邮发〔2014〕44号 无法投递又无法退回快件管理规定
-