

ICS 03.240

A 16

备案号:50665—2015

YZ

中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0145—2015

快递末端投递服务规范

Specification for terminal service in express

2015-07-07 发布

2015-10-01 实施

国家邮政局 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务渠道	1
5 基本要求	1
6 自有网点	2
7 合作网点	2
7.1 基础条件	2
7.2 服务要求	2
8 智能快件箱	3
8.1 基础条件	3
8.2 服务要求	3
参考文献	5

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:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:柳成洋、曾毅、曹俐莉、侯非、王东升、李涵、杨朔、王世川、万福军、张雨辰。

引 言

近年来,为满足用户日益发展的多样化需求,快递服务组织不断进行服务创新和业务创新,快递市场出现了多种末端投递服务类型。为引导和规范各类快递末端投递行为,提高服务质量,促进快递市场健康发展,在国家标准《快递服务》(GB/T 27917)的基础上,特补充制定本标准。本标准包括了目前市场上主要的末端投递服务类型,其他末端投递服务类型可在标准修订时予以补充。

本标准中的快递服务组织包括快递企业及其分支机构。

快递末端投递服务规范

1 范围

本标准规定了快递末端投递服务的服务渠道、基本要求,以及自有网点、合作网点、智能快件箱三种快递末端投递服务的具体要求。

本标准适用于在中华人民共和国境内提供快递末端投递服务的组织及其服务活动。

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 27917.2—2011	快递服务 第2部分:组织要求
GB/T 27917.3—2011	快递服务 第3部分:服务环节
YZ/T 0133—2013	智能快件箱
YZ/T 0137—2015	快递营业场所设计基本要求

3 术语和定义

GB/T 27917.1—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

快递末端投递服务 terminal service in express

快递服务组织及其委托的其他组织,在快递投递环节与用户接触所产生的活动过程及其结果。

3.2

智能快件箱 intelligent self-express service machine

设立在公共场合,可供寄递企业投递和用户提取快件的自助服务设备。

[YZ/T 0133—2013,定义3.1]

3.3

智能快件箱运营组织 operation organization of intelligent self-express service machine

设立、管理、维护、运营智能快件箱的组织,包括专业第三方组织以及自行设立智能快件箱的快递服务组织。

4 服务渠道

快递末端投递服务主要通过自有网点、合作网点、智能快件箱等服务渠道实现。

5 基本要求

5.1 快递末端投递服务应满足 GB/T 27917.2—2011 和 GB/T 27917.3—2011 的要求。其中,快件投诉和赔偿应由快递服务组织统一负责,并满足 GB/T 27917.3—2011 中 5.6.1、6.2.6 和附录 A 的要求。

5.2 快递服务组织应综合采取多种末端投递服务方式,合理规划投递路线,科学安排投递时间和频次,满足用户多样化需求。

6 自有网点

6.1 快递服务组织自有网点设计应符合 YZ/T 0137—2015 的规定。

6.2 快递服务组织自有网点应以 GB/T 27917.2—2011 和 GB/T 27917.3—2011 为依据,细化服务流程和服务质量要求,提高服务质量。

7 合作网点

7.1 基础条件

7.1.1 快递服务组织应与合作网点签订协议,明确双方在投递方式、投递时限、快件保管、用户签收、费用支付、快件安全、用户信息安全、责任划分、质量考核等方面的权利和义务。

7.1.2 快递服务组织应对合作网点服务人员进行快递服务专业培训,确保服务人员熟悉业务操作流程和安全管理等规定。以经营快递业务为主的合作网点,还应配备满足业务需求的、经过相应快递业务培训并具备服务能力的专职快递业务员。

7.1.3 合作网点应建立完善的快件交接、保管、安全管理等制度。

7.1.4 合作网点应具备专门的快件暂存区域。以经营快递业务为主的合作网点,其营业面积、功能分区还应满足 YZ/T 0137—2015 中基本型营业场所的要求。

7.1.5 合作网点应配备消防设备、视频监控设备,宜配备相应的快递末端服务信息系统和扫描设备。视频监控设备应当全天 24h 运转,监控资料保存时间不得少于 30d。以经营快递业务为主的合作网点,其设施设备配置还应满足 YZ/T 0137—2015 中基本型营业场所的要求。

7.1.6 合作网点应在显著位置标明服务品牌以及网点名称等信息,且应向社会公布营业时间、投诉方法、投诉电话等,并按公布的时间对外营业,每天营业时间应不少于 8h。

7.1.7 以经营快递业务为主的合作网点,应与快递服务组织信息系统联网,及时传递服务信息,并确保信息安全。

7.2 服务要求

7.2.1 沟通

利用合作网点向用户提供投递服务的,快递服务组织应当事先与用户沟通以下内容:

——是否同意利用合作网点提供投递服务;

——是否同意合作网点采用用户自取方式提供投递服务。

如用户不同意采用合作网点方式提供服务,快递服务组织应提供上门投递服务。

如用户同意采用合作网点的服务方式,但不同意自取,合作网点应提供上门投递服务。

7.2.2 快件接收

合作网点接收快件时,应满足以下要求:

——与快递业务员当面清点和交接,及时采集接收信息,并反馈快递服务组织;以经营快递业务为主的合作网点,应通过信息系统将信息反馈快递服务组织;

——将快件存放于专用区域,并处于视频监控下;

——快件接收时,不准许无关人员接触快件。接收后如发现问题快件,应及时做好记录并妥善处理。

7.2.3 快件投递

合作网点应当按照约定的方式进行投递。

用户签收后,合作网点应及时采集签收信息,并反馈快递服务组织;以经营快递业务为主的合作网点,应通过信息系统将信息反馈快递服务组织。

对于采用用户自取方式提供投递服务的,如用户当天未能领取快件,合作网点或快递服务组织应提醒用户及时领取。如超过 3d 仍未领取的,合作网点应将快件返回快递服务组织。与用户另有约定的除外。

投递过程中,合作网点应及时将问题快件返回快递服务组织。

对于返回的快件,快递服务组织应按 GB/T 27917.3—2011 的要求进行处理。

7.2.4 查询

通过合作网点投递快件时,快递服务组织应在信息系统中增加到达合作网点、用户领取或合作网点上门投递的时间及快件状态等信息。

快件信息查询由快递服务组织统一负责。

7.2.5 结算

投递完成后,快递服务组织应按合同约定及时与合作网点进行服务费用结算。

8 智能快件箱

8.1 基础条件

快递服务组织可自行设立智能快件箱,或与第三方运营组织合作采用智能快件箱,提供快递末端投递服务。

与第三方运营组织合作的,快递服务组织应与第三方运营组织签订协议,明确双方在快件保管、快件安全、用户信息安全等方面的权利和义务,且应实现与第三方运营组织的信息互联互通。

所设置的智能快件箱应符合 YZ/T 0133—2013 的要求。

应在智能快件箱或周边服务场所显著位置公布以下信息:

- 智能快件箱运营组织标识;
- 智能快件箱运营组织联系方式;
- 智能快件箱详细使用说明;
- 应急处理方法等。

8.2 服务要求

8.2.1 沟通

使用智能快件箱投递快件,应按有关规定事先征得用户同意并告知例外情况的处理方法。

8.2.2 投递前

使用智能快件箱投递的快件,其尺寸应符合智能快件箱规格要求。

快递业务员投放快件前应检查快件外包装,外包装破损的快件不应投放到智能快件箱内。快递运单上标明易碎品的快件,不应投放到智能快件箱内。

智能快件箱运营组织应及时将快件放入智能快件箱信息反馈快递服务组织。

8.2.3 投递中

快件投入智能快件箱后,智能快件箱运营组织应及时将取件通知和验证信息告知用户。

用户凭取件通知和验证信息打开智能快件箱,领取快件。

智能快件箱运营组织应及时将用户领取快件信息反馈快递服务组织。

8.2.4 投递后

智能快件箱运营组织应定期对智能快件箱进行检查,及时更换或修复破损的智能快件箱,确保智能快件箱安全正常运行。

对于1d逾期未领快件,智能快件箱运营组织或快递服务组织宜向用户发送提醒信息。对于超过2d逾期未领快件,快递服务组织应将快件取出,联系收件人进行再次投递。智能快件箱运营组织应及时将快递业务员取出快件信息反馈快递服务组织。

8.2.5 例外情况

在投递过程中,如用户发现智能快件箱没有快件、所取快件非本人快件、快件内件与实际物品不符等情况,应及时反馈快递服务组织。快递服务组织接到用户反馈,应在1d内进行处理。

在投递过程中,如用户发现智能快件箱发生故障,应及时反馈智能快件箱运营组织。智能快件箱运营组织接到用户反馈,宜在1d内进行处理。

8.2.6 查询

通过智能快件箱投递快件时,快递服务组织应在信息系统中增加快件放入智能快件箱、用户领取快件、快递业务员取出快件等时间以及快件状态等信息。

快件信息查询由快递服务组织统一负责。

参 考 文 献

- [1] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求(ISO/IEC Guide 76:2008, IDT)
-