

# DB15

## 内蒙古自治区地方标准

DB15/T 1827—2020

### 快递公共服务站建设与服务规范

Construction and service code of express public service station

地方标准信息服务平台

2020-01-10 发布

2020-02-10 实施

内蒙古自治区市场监督管理局

发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009规则起草。

本标准由内蒙古自治区邮政管理局提出并归口。

本标准起草单位：内蒙古自治区产品质量检验研究院、内蒙古自治区邮政管理局、呼和浩特市邮政管理局、内蒙古自治区快递协会。

本标准主要起草人：庞文婷、李显光、王鹰、于巧玲、刘文格、崔爱军、张剑彪、杨标。

地方标准信息服务平台



# 快递公共服务站建设与服务规范

## 1 范围

本标准规定了快递公共服务站术语与定义、总则、设置要求、功能区设置、服务设施和服务质量等要求。

本标准适用于内蒙古自治区快递公共服务站。

## 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，所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 5845.2 城市公共交通标志 第2部分：一般图形符号和安全标志

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 27917.2 快递服务 第2部分：组织要求

GB/T 27917.3 快递服务 第3部分：服务环节

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

YZ/T 0137 快递营业场所设计基本要求

YZ 0139 邮政业安全生产设备配置规范

YZ/T 0145 快递末端投递服务规范

YZ/T 0147 寄递服务用户个人信息保护指南

YZ 0149 快递安全生产操作规程

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**快递公共服务站** express public service station

在社区、商区、企事业单位、学校、苏木乡镇等人口相对集中区域，有独立的经营场所，向所有寄递企业开放，为用户提供统一寄递服务的第三方运营的独立组织。以下简称“服务站”。

### 3.2

**快件代收寄服务** express delivery service

由“服务站”代替寄递企业向用户提供收派快件的服务。

注：由寄递企业与服务站签订协议。

### 3.3

#### 快件代签收服务 express collection service

经用户同意，由“服务站”代替用户向寄递企业履行快件签收的服务。

### 3.4

#### 增值服务 value added services

“服务站”向用户提供的除收寄、投递以外的其它附加服务。

## 4 总则

- 4.1 便民快捷化原则。
- 4.2 服务多样化原则。
- 4.3 绿色环保化原则。
- 4.4 智能安全化原则。
- 4.5 共享开放化原则。

## 5 设置要求

- 5.1 设置“服务站”的第三方运营主体、寄递企业应取得邮政管理部门颁发的《快递业务经营许可证》，并按照邮政管理部门相关要求办理备案手续。
- 5.2 “服务站”应有专门的快递业务区域，快递业务区域应满足业务需求。
- 5.3 应配备符合监管要求的可查询、可追溯的信息系统平台。
- 5.4 “服务站”应科学、合理布置，在整体上宜依托已投入运营的其它快递服务模式，如智能快件箱、便民连锁超市、邮政便民服务站等。
- 5.5 “服务站”服务体系应编制服务网络规划，避免影响周边正常生活环境和生活秩序。
- 5.6 “服务站”应设置视频监控设备，视频监控设备的设置应符合 YZ 0139 中 5.3 的要求。

## 6 功能区设置

- 6.1 服务站的基础功能区设置应符合 YZ/T 0137 中 6.2 的要求，划分成接待区、暂存区、操作区、停车装卸区、充电区等相关功能区域。
- 6.2 应根据提供的特色功能设置其它多样化的服务，如提供广告宣传、便民充值服务、生活用品、家政服务增值服务等增值服务区。
- 6.3 各相关功能区应充分借助和利用周边的资源和空间，便于形成便捷、安全、准确、周到的服务体验。
- 6.4 各功能区域应用标线进行分隔，保持出入畅通，方便人员、车辆及快件的进出。

## 7 服务设施

## 7.1 出入口

- 7.1.1 出入口设置合理，有醒目的标志牌，满足车辆进出和交通安全要求。
- 7.1.2 “服务站”应悬挂标有“快递公共服务站”字样的标牌，标牌尺寸应符合 YZ/T 0137 规定的要求。标牌内容应包括快递公共服务站、“服务站”运营方品牌名称、业务接待区营业时间及监督投诉电话等信息。
- 7.1.3 与“服务站”合作的寄递服务组织名单应在入口整齐依次排开。

## 7.2 设施设备

- 7.2.1 “服务站”的设施设备应包括但不限于如下设备：
- PDA 手持终端；
  - 货架；
  - 台秤；
  - 电子运单打印设备（视实际情况自行选配）；
  - 打印机；
  - 扫描仪；
  - 保险柜（视实际情况自行选配）；
  - 电脑；
  - 视频监控；
  - 智能快件箱（视实际情况自行选配）；
  - 离地设施（视实际情况自行选配）；
  - 邮件快件包装废弃物回收箱（必备）。
- 7.2.2 应对设施设备定期进行维护、检修、排除故障，保障设施设备的正常运行。

## 7.3 包装废弃物收纳与处理区

- 7.3.1 “服务站”应设置快递包装废弃物回收箱，回收箱要采取统一名称和设计标准，在标识、颜色等进行统一，标识要醒目，提高回收装置辨识度，要结实耐用，防雨、防晒、防腐、防燃，实施分类收集。
- 7.3.2 应引导用户将自己产生的垃圾进行分类回收。
- 7.3.3 对回收物中可二次利用的包装物应进行二次循环利用，对于不能二次利用的可回收包装应进入社会回收体系。
- 7.3.4 对不可回收的废弃物应及时外运，进行无害化处理。

## 7.4 标识标志

- 7.4.1 “服务站”进出道路应设置规范、醒目的公共信息和交通引导标识，标志应符合 GB/T 5845.2 的要求。
- 7.4.2 各功能区和场所的公共信息图形标志应符合 GB/T 10001.1 要求。
- 7.4.3 “服务站”消防安全标志设置应符合 GB 15630 的要求，标志内容应符合 GB 13495 的要求。
- 7.4.4 标志标识牌应采用坚固、耐用的材质，外观应与周围布局风格协调。

## 8 服务质量

### 8.1 服务要求

### 8.1.1 人员培训

- 8.1.1.1 应对新入职的员工组织开展岗前培训，考核合格后方可上岗。
- 8.1.1.2 应对在岗的员工定期组织相关业务技术、职业道德教育及安全防范教育等各类培训，至少一年二次。

### 8.1.2 员工着装及礼仪

- 8.1.2.1 员工应统一穿着组织标识的服装，佩戴统一的身份标识，如工号牌或胸牌。
- 8.1.2.2 员工使用礼貌规范用语，举止文明，主动热情地为用户提供服务。

### 8.1.3 服务内容

- 8.1.3.1 快件收寄应符合 GB/T 27917.3 中 5.2 规定的要求。
- 8.1.3.2 快件内部处理中的分拣、封发、运输，应符合 GB/T 27917.3 中 5.3 规定的要求。
- 8.1.3.3 快件投递应符合 GB/T 27917.3 中 5.4 规定的要求。
- 8.1.3.4 快件查询应符合 GB/T 27917.3 中 5.5 规定的要求。
- 8.1.3.5 快件投诉与申诉应符合 GB/T 27917.3 中 5.6 规定的要求。
- 8.1.3.6 快件赔偿应符合 GB/T 27917.3 中 5.7 规定的要求。
- 8.1.3.7 快件改寄和撤回应符合 GB/T 27917.3 中 5.8 规定的要求。
- 8.1.3.8 应根据“服务站”所在地交通及服务对象情况，合理规划避峰安全投递路线、寄递服务组织快件接收和投递时间、投递频次。

## 8.2 管理制度

### 8.2.1 制度建设

- 8.2.1.1 应有完整的“服务站”管理制度，做到工作有章可循、有据可查，各类管理制度齐全。
- 8.2.1.2 应有明晰的岗位服务规范和质量要求，并在明显位置张贴。如，经营资质、服务种类、服务承诺、资费标准、禁限寄物品目录、收寄验视规定等。
- 8.2.1.3 应与合作寄递组织签订合同，明确双方权利、义务，保障用户合法权益。
- 8.2.1.4 对用户档案保存按 GB/T 27917.2 规定的要求。
- 8.2.1.5 对投诉与申诉按 GB/T 27917.3 的要求及时处理。

### 8.2.2 安全管理

- 8.2.2.1 应配置符合 YZ/T 0145 中 7.1.5 规定的要求的视频安防监控数字录像设备。
- 8.2.2.2 建立完善的安全保卫制度。
- 8.2.2.3 建立突发事件处理预案，应急处理能力强，突发事件处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。
- 8.2.2.4 通过服务站提供快件收寄服务的，应当以预防为主，坚持“谁经营，谁负责”、“谁收寄，谁负责”的原则，强化源头治理，加强经营的规范化和安全化管理。
- 8.2.2.5 服务站应对快件违规案件及时上报相关部门。
- 8.2.2.6 服务站应主动积极配合行业相关部门监督检查。

### 8.2.3 卫生管理

- 8.2.3.1 环境整洁，无快件着地、乱堆、乱放现象。
- 8.2.3.2 提供增值服务的服务站设施设备无污垢，保证清洁。



### 8.3 智慧快递

8.3.1 寄递服务企业应实现全过程跟踪和实时查询。

8.3.2 应在有条件的社区通过智能科技手段对提供消费服务业态叠加快递服务，构建零距离智能社区服务。

### 8.4 增值服务区

8.4.1 可设置广告宣传区，提供场地内广告宣传服务。

8.4.2 可设置便民充值服务，提供公共事业缴费水电暖燃气话费充值汽车票代购等附加服务。

8.4.3 可根据需要，按照突出特点，提供其它附加服务，如提供生活用品、食品、家政服务等。

8.4.4 可根据业务特点和发展需求，设置商品展示、网订店取等功能拓展区。

### 8.5 安全保障

8.5.1 应按照 GB/T 27917.2、GB/T 27917.3 及 YZ 0149 的规定对信息进行记录、核对及保存。

8.5.2 应按照 YZ/T 0147 的规定从信息的组织、流转、系统三个层面，保护用户的信息安全，确保用户信息不被窃取、泄漏。

8.5.3 建设物的防火设计按照 GB 50016 的标准执行，灭火器材的配备和设计符合 GB 50140 的要求。

8.5.4 存在火灾隐患的区域，除按要求设置消火栓外，还应放置消防器材设备，放置消防器材的红色箱子应摆放在醒目的位置。

8.5.5 应有紧急消防通道。

### 8.6 监督与投诉

8.6.1 应定期对服务站进行顾客满意度监测。

8.6.2 应按照 GB/T 27917.3 规定处理快件代收、代投引起的投诉。

地方标准信息服务平台