

DB5109

四川省（遂宁市）地方标准

DB5109/T 17—2022

放心舒心消费服务规范 快递行业

The standard of reliable and comfortable consuming
express industry

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 23 发布

2023 - 01 - 01 实施

遂宁市市场监督管理局 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.....	2
5 服务资源.....	2
6 服务要求.....	3
7 服务环节.....	3
8 消费维权.....	7
9 服务评价与持续改进.....	8
附录 A（资料性） 快递服务用语.....	9
附录 B（资料性） 快递服务满意度调查问卷.....	12
参考文献.....	13

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由遂宁市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：遂宁市市场监督管理局、遂宁市邮政管理局、遂宁市快递行业协会、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：李隆志、谭蓉、唐丽蓉、蔡毅、何涛、张森利、王祁、李睿、王强、马媛媛。

地方标准信息服务平台

放心舒心消费服务规范 快递行业

1 范围

本文件规定了放心舒心消费服务规范快递行业的术语和定义、总则、服务资源、服务要求、服务环节、消费维权、服务评价与持续改进。

本文件适用于遂宁市行政区域范围内国内快递业务的放心舒心消费服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 16606.1 快递封装用品 第1部分：封套
- GB/T 16606.2 快递封装用品 第2部分：包装箱
- GB/T 16606.3 快递封装用品 第3部分：包装袋
- GB/T 16716.3 包装与环境 第3部分：重复使用
- GB/T 27917.1 快递服务 第1部分：基本术语
- 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
- BB/T 0016 包装材料 蜂窝纸板
- YZ/T 0128 快递服务
- YZ/T 0136 快递专用电动三轮车技术要求
- 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 0148 快递电子运单
- YZ 0149 快递安全生产操作规范
- YZ/T 0160.2 邮政业封装用胶带 第2部分：生物降解胶带
- YZ/T 0162 冷链快递服务
- YZ/T 0166 邮件快件包装填充物技术要求
- YZ/T 0167 快件集装箱 第2部分：集装袋

3 术语和定义

GB/T 27917.1、YZ/T 0162界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心舒心消费 reliable and comfortable consuming

在消费安全、消费质量、消费价格、消费服务、消费维权、经营者诚信等方面让消费者得到满足感和获得感，服务过程中得到尊重感、优越感体验，以及消费过后的心理感受产生愉悦的消费体验活动。

4 总则

4.1 时效性

快件投递时间不超出快递服务组织承诺的服务时限。

4.2 准确性

快递服务组织将快件投递到约定的收件地址和收件人。

4.3 安全性

快递服务组织做好快递服务的安全性工作，主要包括：

- a) 快件不对国家、组织、公民的安全构成危害；
- b) 通过各种安全措施保护快件和从业人员的安全，同时在向顾客提供服务时不给对方造成危害；
- c) 除依法配合国家安全、公安等机关需要外，不泄漏和挪用寄件人、收件人和快件的相关信息；
- d) 保障用户的隐私。

4.4 方便性

快递服务组织在设置服务场所、安排营业时间、提供上门服务等方面便于为顾客服务。

5 服务资源

5.1 组织

5.1.1 快递服务组织应完善统一标识、管理制度（人员、财务、业务等）、服务承诺、应急预案等相关制度并上墙，做好安全、监控、防疫物资等配备，持续完善服务标准用语、操作服务规范流程等建设。

5.1.2 快递服务组织的资质、组织文化、服务场所、设施设备、信息管理、服务格式合同等应按 GB/T 27917.2 要求执行。冷链快递服务组织还应符合 YZ/T 0162 的要求。

5.1.3 快递服务组织应做好服务过程档案记录和管理，宜采用现代信息技术，建立档案数据库，实现档案的计算机管理和查询服务。快递运单的实物保存期限应不少于 6 个月，电子保存期限应不少于 1 年。其它档案的保存期限应满足相关法律法规要求。

5.1.4 快递服务组织可结合地方实际和自身特点，开展诸如老年人服务措施、寄递捐赠物资、灾区物资等特色亮点服务。

5.1.5 快递服务组织应做好特殊时期（如：疫情防控）的组织和人员管理，提前做好相应问题的处理和预防措施。

5.2 人员

5.2.1 快递从业人员应按服务环节和企业需求进行配置。

5.2.2 快递从业人员应具备相应的法律知识、业务技能和职业道德，接受岗前培训、业务培训、安全培训（安全隐患和应急处置等内容），遵守企业各项管理制度和业务操作规范，冷链快递从业人员还应符合 YZ/T 0162-2017 中 6.3 的要求。鼓励快递从业人员参与快递业务员职业技能鉴定。

5.2.3 快递从业人员应统一穿着具有组织标识的服装，并佩戴工号牌或胸卡，衣着整洁。

5.2.4 快递从业人员应友善对待客户，行为文明、举止大方，与消费者的沟通亲切友好。

5.2.5 快递从业人员应了解服务内容、服务流程等，及时热情耐心地为顾客答疑解惑，做到有问必答，尽可能的解答顾客的疑问，相关服务用语可参见附录 A。

5.2.6 快递从业人员应严格执行各项业务操作规程，按制度规定进行操作，在作业全过程杜绝野蛮操作和不符合规定的情况出现。

5.3 设施设备

5.3.1 按照 GB/T 27917.2 的要求，应具有与开办业务范围相适应的设备（如：平面皮带输送机、到件顶扫设备、扫描枪、安检机、监控、灭火器等），并应定期维护更新。

5.3.2 安全生产设备配备应符合 YZ 0139 的要求。

5.3.3 计量器具应有国家计量检定合格证书。

5.3.4 运输工具应尽量使用封闭式的运输车辆，车辆宜有组织标识，并且符合国家快递运输的相关要求。专用三轮车质量符合 YZ/T 0136 的要求。

5.3.5 其他相关设施设备应符合对于产品的标准要求。

6 服务要求

6.1 服务时限

除与顾客有特殊约定外，服务时限应满足以下要求：

- a) 同城快递服务时限不超过 18 h；
- b) 国内异地快递服务时限不超过 72 h（偏远地区除外）。

6.2 服务质量

快递服务质量应满足以下要求（目标值）：

- a) 签收率： $(\text{当日派签成功量} / \text{当日应派件总量}) \times 100 \% \geq 97 \%$ ；
- b) 遗失率： $(\text{遗失订单量} / \text{总订单量}) \times 100 \% \leq 0.02 \%$ ；
- c) 破损率： $(\text{破损订单量} / \text{总订单量}) \times 100 \% \leq 0.05 \%$ ；
- d) 投诉率： $(\text{有效投诉订单量} / \text{配送总订单量}) \times 100 \% \leq 0.025 \%$ 。
- e) 及时揽收率： $(\text{及时揽收单量} / \text{应揽收总单量}) \times 100 \% \geq 95\%$ 。

7 服务环节

7.1 收寄

7.1.1 总体要求

7.1.1.1 快递收寄应严格执行实名收寄、收寄验视、过机安检等制度；凡用户拒绝验视、拒不出示有效身份证件的，不应收寄。快递服务组织应制作含有网点名称（或代号）的“已验视”“已安检”的盖戳（或标识）。

7.1.1.2 应与交寄批量快件的协议用户签订安全保障协议并向市邮政管理部门备案，对快件进行抽检。

7.1.1.3 收寄时，应查验物品是否属于《禁寄物品目录》，若属于禁寄物品应予拒收，并严格按照相关管理规定执行；发现涉嫌违法物品或可能危害公共安全的物品，应及时报告负责寄递行业安全监管的有关部门依法进行处置。

7.1.1.4 快递从业人员提供给用户的包装物品及封装用品应满足包括但不限于以下相关产品标准要求：

- 封套应符合 GB/T 16606.1 的要求；
- 包装箱应符合 GB/T 16606.2 的要求，蜂窝纸板箱还应符合 BB/T 0016 的要求；
- 包装袋应符合 GB/T 16606.3 的要求；
- 填充物和悬空紧固包装应符合 YZ/T 0166 的要求；
- 电子运单应采用无底纸型一联单，并符合 YZ/T 0148 中的相关要求；
- 胶带应采用生物降解型胶带，并符合 YZ/T 0160.2 的要求；
- 快递集装袋应符合 YZ/T 0167 的要求；
- 可重复使用型快递封装用品除满足相关产品标准外，同时应满足 GB/T 16716.3 的相关要求。

7.1.1.5 冷链运输收寄还应符合 YZ/T 0162-2017 中 7.3 的要求。

7.1.2 收寄形式

7.1.2.1 营业场所收寄

7.1.2.1.1 快递服务组织应在营业场所公示服务范围、服务时限、服务费用、损失赔偿、物品禁限寄规定等，营业场所工作人员应告知服务时限、服务费用、损失赔偿规则、是否属于禁限寄物品。

7.1.2.1.2 快递从业人员应验视用户有效身份证件，确认与本人无误，在视频监控下当面验视用户交寄的物品并加盖验视章。

7.1.2.1.3 可根据实际为用户提供基本用品用具。

7.1.2.2 上门收寄

7.1.2.2.1 接单

快递服务组织接单应满足以下要求：

- a) 记录用户姓名、取件地址、联系方式、快递种类、快递品名、快递目的地等相关信息；
- b) 约定取件时间；
- c) 不能提供快递服务时，以适当的方式及时告知用户。

7.1.2.2.2 取件

快递服务组织接单后应立即通知收派员取件。收派员取件包括以下要求：

- a) 取件时间宜在 2 h 内，有约定的除外；
- b) 应携带必备的快递运单、快递封装用品和计量器具等；
- c) 取件后，应及时将快件送交快递营业场所或快件处理场所。

7.1.2.3 智能快递箱收寄

7.1.2.3.1 智能快递箱收寄应满足快速、便捷安全的收寄要求，应考虑寄件人身份查验、身份信息登记、收寄验视等要求，寄件人寄件时应有简易操作流程示例，寄件人可按照流程示例完成寄件操作。

7.1.2.3.2 快递从业人员在取件时，应验视快件，检验物品与运单是否一致。

7.1.2.3.3 快递从业人员应在当日取走快件。

7.1.3 验视

应按YZ 0149中相关规定执行。

7.1.4 封装

7.1.4.1 应按 GB/T 27917.3 的相关要求执行。

7.1.4.2 快件的封装形式有快递从业人员负责封装和寄件人自行封装两种。

7.1.4.3 封装时应防止快件变形、破裂，伤害顾客、快递从业人员或其他人，污染或损毁其它快件。

7.1.4.4 寄件人自行封装的快件快递从业人员仍需验视货品。快件封装应在双方共同在场时操作。

7.1.5 称重与计费

应按GB/T 27917.3的相关要求执行。

7.1.6 快递运单填写

纸质运单填写应按GB/T 27917.3的相关要求执行，电子运单应录入有效身份证件信息、物品、数量、联系方式、收寄地址等。

7.2 分拣

7.2.1 总体要求

7.2.1.1 快件到达时及时上传信息系统。应分区作业，按收件地址、快件种类、服务时限要求等进行分拣；应准确将快件分拣到位，避免出现错分滞留现象。

7.2.1.2 文明分拣，应轻拿轻放，不应抛扔踩踏、野蛮作业，快件分拣脱手时，离摆放快件的接触面之间的距离不应超过 30 cm，易碎件不应超过 10 cm，小件物品及文件类快不应直接接触地面。

7.2.1.3 发现涉及安全问题的可疑快件时应立即报告寄递行业安全监管的有关部门，登记后隔离单独存放。

7.2.2 装卸

快件装载和卸载时，应遵循“大不压小、重不压轻、分类摆放”的装卸原则，还应满足YZ 0149中相关要求。

7.2.3 网点分拣

7.2.3.1 网点分拣时，快递从业人员对所有快件都应在视频监控下进行，对外包装破损、错分、错发、油污泄漏快件应单独进行呈放。

7.2.3.2 对外包装上贴有易碎品标识或加盖戳记的快件进行单独处理。

7.2.4 分拨中心集中分拣

7.2.4.1 分拨中心分拣时，快递从业人员在视频监控下对所有快件进行安检并记录相关信息、加盖“已安检”章戳后，按路向实施分拣、采集信息、封装发运。

7.2.4.2 分拣快件时，应逐一检查外包装是否完好、有无水湿、油污等情况，无误后按路由分拣，有问题的快件应单独处理。

7.3 封发

封发包括以下要求：

- a) 应准确封发，防止错发漏发；
- b) 应对中途需要中转的以及小件物品，建立总包进行封发；
- c) 应及时录入封发信息，并按规定上传信息系统。

7.4 运输

- 7.4.1 快递服务组织应配备与业务相适应的机动车或电动车辆，宜使用新能源车辆。
- 7.4.2 快递服务组织应落实车辆检查制度，车厢封闭、整洁，符合安全要求，定期保养维护车辆。
- 7.4.3 运输车辆应规范喷涂或粘贴快递标志、企业标识、服务电话、监督电话、电动三轮车车辆编号等内容。
- 7.4.4 运输过程中的包装箱应符合 GB/T 16606.2 相关要求。
- 7.4.5 驾驶人员应在视频监控下进行装车、卸车作业，防止误发、错发、漏发。
- 7.4.6 在快件的装载和卸货环节，应确保快件不受损害，核对快件数量无误和外包装完好，如发现异常快件，应及时记录并注明情况。
- 7.4.7 冷链运输还应符合 YZ/T 0162-2017 中 7.5 的要求。

7.5 投递

7.5.1 总体要求

- 7.5.1.1 快递从业人员将快件交于收件人前，应电话联系收件人，约定投递方式，未经用户同意，不应代为确认收到快件，不应擅自将快件投递到智能快递箱、快递服务站等快递末端服务设施。孕妇和 65 岁以上的老年人等特殊人群，应送货上门。
- 7.5.1.2 快递服务组织应对快件提供至少 2 次免费投递。
- 7.5.1.3 冷链运输投递还应符合 YZ/T 0162-2017 中 7.6 的要求。

7.5.2 末端网点投递

- 7.5.2.1 快递从业人员应在和用户协商一致的情况下，放于快递末端网点，并以短信的形式告知用户取件地址，如 72 h 还未取件，快递从业人员应再次和用户协商投递方式。
- 7.5.2.2 末端网点在用户取件时应核实用户身份。
- 7.5.2.3 末端网点投递服务应按 YZ/T 0145 相关要求执行。

7.5.3 按名址投递

- 7.5.3.1 快递从业人员投递时应告知收件人当面验收快件，快件外包装完好，由收件人签收。如外包装出现明显破损等异常情况的，快递从业人员应告知收件人先验收内件再签收；快递服务组织与寄件人另有约定的除外。
- 7.5.3.2 按名址投递时，快递从业人员应与收件人电话联系核对收件地址，核实收件人身份，无误后按约定提供投递服务。
- 7.5.3.3 当天未投出的快件，快递从业人员按问题件处理后妥善保管。

7.5.4 用户自取

自取方式主要适用于以下几种情况：

- a) 投递 2 次仍无法投递的快件，可由收件人到指定地点自取；
- b) 客户要求自取的快件；

c) 相关政府部门（如海关、公安等）提出要求的，可由收件人到指定地点自取。

7.5.5 代收

遇有收件人委托物业或他人代收时，快递从业人员应核实代收人身份，并告知代收人代收责任。快递从业人员应在当天适当时间电话或短信提醒收件人尽快收取快件。

7.5.6 智能快件箱投递

7.5.6.1 快递服务组织在使用智能快件箱投递快件前，应征得收件人明示同意。指定智能快件箱作为投递地址的，可直接将快件投递至指定的智能快件箱。

7.5.6.2 快件运单已注明为易碎品或外包装出现明显破损的快件，不应以智能快件箱进行投递，企业与寄件人另有约定的除外。

7.5.6.3 快递服务组织使用智能快件箱提供投递服务时，应告知收件人以下事项：

- a) 快件运单号码、取件方法及所需信息；
- b) 投递使用的智能快件箱的布放地点；
- c) 收件人自智能快件箱中取出快件则视为签收。

7.5.6.4 使用智能快件箱进行快件首次投递，收件人未能 72 h 内提取的，快递服务组织应将快件取出，联系收件人再次提供投递服务。

7.5.6.5 快递服务组织使用智能快件箱提供投递服务的，应通过电话或互联网等方式提供跟踪查询信息，明确标识快件已投入智能快件箱、快件已被收件人取出、快件已被快递业务员取出等节点信息。

7.5.6.6 使用智能快件箱进行快件投递服务过程中，快件发生延误、丢失、损毁等服务质量问题的，快递服务组织应按照与用户的约定依法解决。

7.5.7 无法投递

快递服务组织应在投递前联系收件人，当出现快件无法投递情况时，按 GB/T 27917.3 中规定执行。若因地理条件因素，无法妥善安排投递的，应提前通知收件人自取。

7.5.8 无着快递

对无着快递的处理方式应按 GB/T 27917.3 相关要求执行。

7.5.9 投递信息录入

快递从业人员投递快件后，应于当日报录投递信息并上传网络。

7.6 其他服务环节

查询、改寄、撤回、投诉与申诉、赔偿等内容应按 GB/T 27917.3 相关要求执行。

8 消费维权

8.1 争议处理

8.1.1 发生消费争议时，快递服务组织需及时处理并安抚消费者情绪，双方应通过协商达成和解。和解内容应符合法律法规的规定，不损害社会公共利益和他人合法权益。快递服务组织应建立消费投诉处理制度，畅通消费投诉渠道，有专人负责处理消费纠纷，尽可能提高消费者满意度。

8.1.2 双方消费争议无法和解时，可向行业协会申请调解。行业协会应健全行业调解机制，通过多种渠道受理消费者投诉，为消费纠纷提供专业咨询并促进消费争议有效化解。

8.1.3 消费者与快递服务组织之间协商和解或通过行业协会调解失败时，消费者可向辖区消费者协会或相关行政部门投诉，投诉处理失败的，可向人民法院提起诉讼。

8.2 维权渠道

8.2.1 线上维权方式包括：

- a) 快递服务平台投诉；
- b) 快递服务组织服务热线；
- c) 12315 投诉热线及平台；
- d) 12345 服务热线；
- e) 市邮政管理部门投诉热线（0825-2918866）；
- f) 其他。

8.2.2 线下维权方式包括：

- a) 快递服务组织门店沟通；
- b) 行业协会维权服务站；
- c) 辖区所属消费者协会；
- d) 辖区快递行业主管部门；
- e) 其他。

9 服务评价与持续改进

9.1 服务评价

9.1.1 快递服务组织应按 GB/T 27917.2 的要求，建立以用户满意度、时限准时率和用户投诉率为核心的快递服务质量评价体系，定期评估测试快递服务水平。

9.1.2 快递服务组织宜明确相关方满意度管理和评价的考评内容及标准，应定期收集服务对象的反馈意见和建议，应用测评信息，持续改进消费者满意度。顾客满意度信息收集方法包括向顾客发放调查问卷（见附录 B）、直接沟通、收集媒体报道、消费者权益保护组织反映的情况和其他。

9.1.3 快递服务组织宜建立客户满意度考评周期和反馈整改机制，做好记录并妥善保存。

9.2 服务改进

9.2.1 快递服务组织宜进行服务的持续改进与提升，搭建科学、合理的服务质量评价体系，制定相应措施。

9.2.2 快递服务组织应按 YZ/T 0128 进行服务改进，应对有关不合格、不满意等异常信息进行收集，分析不合格、不满足原因，并制定纠正预防措施。

附录 A

(资料性)
快递服务用语

A.1 快递从业人员服务用语

快递从业人员服务用语可参照表A.1。

表A.1 快递从业人员服务用语

一、基本原则

(一) 牢记服务的“五声十字”：您好、请、谢谢、对不起、再见。

(二) 谨记服务的“四声应答”：来有迎声、问有答声、走有送声、关键时有提醒声，服务语言应做到：迎接客户时，要送出问候语；客户离开时，要送出告别语；与客户的眼光接触时，应送出征询语；与客户接洽时，随时使用礼貌语。

(三) 服务语气应平和、耐心、亲切、热情，切忌急躁、蛮横、无礼、冷淡。

二、收寄用语

(一) 接受预约电话及上门收寄

1. 您好，请告诉我您的取件地址。
2. 我大约 XX 分钟到您那里，请耐心等待。
3. 您好，我是XX快递公司的业务员，这是我的工牌，请问是您要寄快件吗？公司派我来收寄快件。
4. 按照规定，我们需要验视您的快件，请您打开包裹，谢谢合作。
5. 对不起，验视内件是我们寄递行业的法律规定，如果您拒绝验视，我们将无法收寄，请谅解。
6. 对不起，这类物品属于禁寄物品（易燃、易爆、危险化学品等），我们不能收寄，请谅解。
7. 对不起，您的寄件地址超出了我们的派送服务范围，无法给您上门投递。
8. 请先阅读背书条款，若无疑问，请填写快递运单。
9. 此类易碎/贵重物品建议您使用保价业务。
10. 为确保快件安全，我们会对快件进行加固包装，请放心。
11. 这些未填的信息也很重要，请补充完善。
12. 您寄往XX市，首重XX公斤以内是XX元，续重每XX公斤加费XX元。您快件的总重量是XX公斤，资费总共XX元。
13. 请您妥善保管运单客户联，方便日后查询。
14. 您可以通过登录公司网站（www.-----）或拨打客服电话（400-----）跟踪快件。
15. 您的业务已办理完毕，请问还有什么可以帮您？
16. 这是我的名片，如有需要，请联系我，再见。

(二) 营业场所收寄（业务用语请参照上门收寄情况）

17. 先生/女士您好！欢迎光临XX快递！
18. 请问您办理什么业务？/请问，您要寄件还是取件？
19. 取件/寄件这边请。/请稍等，我们马上为您办理。
20. 请走好，欢迎再次光临。

三、投递用语

(一) 上门投递

1. 您好，请问XX先生/女士在吗？请他/她签收快件。

2. 我已打电话征求收件人意见，请您帮他/她代收可以吗？（注意提醒代收人责任）
3. 作为代收人，请您在运单上注明与收件人的关系，比如同事、家人等，谢谢。
4. 请您出示一下身份证件，谢谢配合。
5. 请拿好您的证件，谢谢合作。
6. 请您验视一下快件。
7. 请您在快递运单上签收。
8. 谢谢您使用XX快递，再见。

（二）用户自取（业务用语请参照上门投递情况）

9. 欢迎光临XX快递，请问有什么可以帮您？
10. 先生/女士，请告诉我您的单号。
11. 请问您是收件人XXX吗？
12. 请拿好您的快件，您的业务已办理完毕，您还需要办理其他业务吗？
13. 很高兴为您服务，再见。/欢迎您再来。

A.2 快递客服服务和投诉处理服务用语

快递客服服务和投诉处理服务用语可参照表A.2。

表A.2 快递客服服务和投诉处理服务用语

一、基本要求

普通话标准，语调适中，热情稳定；按标准化服务用语表达，尊重客户；不打无谓和较长的电话；仔细聆听来电，并认真记录和回应；注重细节，等客户挂线后再挂机；有需要的需向同事或上司汇报情况；如遇系统问题需客户长时间等候时，主动请客户先挂断电话，再及时回复；

二、相关用语

（一）接听电话

起始语：您好！**XX工号**为您服务

结束语：谢谢您的来电，再见！感谢您的来电，再见

（二）拨打电话

（网点）起始语：您好！我是**工号**，请您帮忙**

结束语：感谢您对**XX工作的支持，再见！

（客户）起始语：您好！我是**工号**，关于**

结束语：感谢您对XX公司的支持，再见！

（三）相关问题及处理用语

1. 快件网上查不到任何信息记录，为什么？（收件人来电）

答：您好，请您直接联系您的发件人询问下此件是否有发出或是让发件人和发件公司联系确认此件是否通过我司网络中转。

2. 快件到达派送方多日，为什么不给派送快件怎么这么慢？

答：非常抱歉，请您告诉我一下您的收件地址我先帮您安排尽快派送，给您添麻烦了，真的抱歉

3. 签收后发现短少破损了怎么理赔？（快件本人签收了，也没有在面单上备注任何问题）

答：非常抱歉，因为您的快件已经签收，签收时也没有提出任何异议，我们很难再去辨别责任，按照相关规定我们是无法受理您的投诉，请您谅解。

4. 快件短少破损了怎么理赔？（我是收件人快件还未签收）

答：非常抱歉，因为按照《行业标准》规定：理赔程序是由寄件人或寄件人指定的受益人提出，建议您和您的发件人联系让其和发件XX公司直接协商索赔的问题。

5. 快件到达派送方多日，先查找无下落，怎么处理？（发件人查询）

答：非常抱歉，请您先告诉我您快件的相关信息我先帮您再次联系查询，进一步确（如果自己没查过最好自己去确认一下，如果确认遗失就和客户之直说）

5. 给客户回电：您好，我是**快递公司，十分抱歉，您的快件我又帮您进一步确认了一下，此件确认是遗失了，我们建议您能否马上补寄一份给您的客户（先问一下是不是可再生产的），您看可以吗？然后我们再协商相关的赔付。

（四）关于投诉类电话的接听流程

1. 快件到达后不给派到门，要求门卫楼下自取。态度恶劣。要求处理？答：非常抱歉，给您造成了不便，您先把您的收件地址告诉我然后我们马上联系业务员给您安排派送，如果还有什么问题您可以再和我联系，我的工号是XXX快件到付收费未经发件人和收件人认可，投诉费用过高，怎么处理？

答：非常抱歉，按照公司规定您的这个到付价格是偏高了，我们马上联系为给您安排修改到付价格。非常抱歉，给您添麻烦了。

2. 快件到达派送方，因XX公司内部派费问题，发件方没带派费，派送公司没有及时送件，客户要求当日收到快件，怎么处理？

答：非常抱歉因为我司的原因给您带来不必要的麻烦，我们会马上安排派送方给您进行派送（给顾客承诺的时候也要考虑到自己的实际情况，安排再次派送的时间是不是够）给您添麻烦了，还请您见谅。

3. 快件网站上显示有签收记录，收件人投诉说没有收到快件，要怎么处理？

答：非常抱歉，请您留下您的详细情况及联系方式，稍后我们将联系派送业务员和您直接联系并核实此事，给您添麻烦啦。

4. 快件贵重物品（用保价面单）按公司规定交了保费，现快件破损/短少/遗失怎么处理？

答：非常抱歉，发生这样的事情真的很遗憾，我在此代表公司向您表示歉意，因为您已经对您的物品进行了保价，我们会按相关协商赔付的事宜，不过在这里，还是想先请您谅解一下，因为报价的物品我们是通过保险公司处理的可能会耽误您的一点时间，还请您多多谅解，我在此代表公司再次向您表示歉意。

地方标准信息服务平台

附录 B

(资料性)

快递服务满意度调查问卷

快递服务满意度调查问卷见表B.1。

表B.1 快递服务满意度调查问卷

尊敬的女士/先生：

您好！非常感谢您在百忙之中抽出时间参与此次调查。这是一项关于快递服务顾客满意度的测评研究，仅供于对快递服务质量的改进和提升。本次问卷为匿名填写，请放心参与！

1. 近3个月内您收寄快递件数：

0件 1-3件 4-20件 21-100件 100件以上

2. 给您收寄快递服务印象最深刻的是以下哪家快递公司？

EMS 顺丰 申通 圆通 中通 XX 其他

3. ____的快递经历给您留下深刻印象？

快递员非常主动热情，总是面带笑容，很有亲和力

由于私人原因无法及时收取快递，快递员耐心等待或帮我保管并多次派送

快递员耐心帮我解决更改派送地址、时间等问题

包装完好，打开包装后发现物品破损

看见收派员暴力操作，很难想象自己的快件也有同等遭遇 其他

4. 您最希望的接收快件（从寄件到收件）时间是？

1-2天 3-7天 不管几天，我一般周末才有时间接收快递 正常工作日方便接收快递

希望能提前告知我到件日期，便于确定我的收件地址 无所谓，安全收到就行

5. 在您寄件过程中，快递员有查验您的托寄物品吗？

有 没有

6. 您有遇到快件损坏、丢失或派送错误的情况吗？如果有，是哪家公司？

有 没有

7. 对于损坏、丢失或您的投诉等问题，您对公司处理的速度和结果满意吗？

满意 比较满意 一般 较不满意 不满意

8. 您拨打的快递公司客服电话容易打通吗？对其服务满意吗？

满意，容易打通且能快速解决问题 比较满意，较易打通并能解决我的问题

一般 较不满意，较难打通且非人工提示音太长 不满意，从未打通过

9. 您觉得在收寄过程中，您需要做的事情麻烦吗？

麻烦 比较麻烦 一般 不麻烦

10. 在收寄件过程中，您对快递员的业务水平（如操作流程、包装规范、公司业务熟识度等）满意吗？

满意 比较满意 一般 较不满意 不满意

11. 您认为快递从业人员的服务态度和仪容仪表（统一服装、佩戴工作证）满意吗？

非常满意 比较满意 一般 较不满意 很不满意

12. 请您对选择快递服务时考虑的因素进行重要程度排序

价格 时效 快件安全 操作便捷性 查询系统准确及时性 快递员服务态度

快递员精神面貌和服务态度 附加业务服务 快递员操作规范性 异常情况处理及时有效性

参考文献

- [1] 《邮件快件包装管理办法》（中华人民共和国交通运输部令 2021 年第 1 号）
 - [2] 《邮件快件包装操作规范备案管理规定（试行）》（国邮发〔2022〕12 号）
 - [3] 《遂宁市快递末端网点管理办法（试行）》（遂邮管〔2021〕9 号）
 - [4] 《做好老年人寄递服务保障实施方案》（遂快协〔2021〕1 号）
-

地方标准信息服务平台