

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB11

北京市地方标准

DB 11/ XXXXX—XXXX

## 市内邮件寄递服务规范

Specification of Urban Mail Posting and Delivery Services

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市质量技术监督局 发布

## 目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 寄递服务设施设置要求.....	2
5 邮政营业服务.....	4
6 邮件收寄.....	5
7 邮件运输.....	5
8 邮件投递.....	5
9 服务人员.....	7
10 邮件寄递时限.....	7
11 查询赔偿.....	7
12 投诉及处理.....	8
13 信息安全管理.....	8

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由北京市邮政管理局提出并归口。

本标准由北京市邮政管理局组织实施。

本标准的主要起草单位：北京市邮政管理局、北京市标准化研究院。

本标准的主要起草人：李新中、权忠敏、黄立群、韩爱华、冀佩玮、田川、索转霞。

# 市内邮件寄递服务规范

## 1 范围

本标准规定了北京市行政区域内邮件寄递服务的基本内容、服务时限和服务要求。

本标准适用于北京市行政区域内邮政企业提供的邮件寄递服务，也适用于邮政服务代办点、村邮站提供的邮件寄递服务。新建住宅小区开发企业、单位收发室、物业管理等部门等在提供邮件寄递服务时可参照本标准执行。

本标准不适用于快递服务。

## 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 22657.1-2008 邮件封面书写规范 第1部分：国内

GB/T 24295-2009 住宅信报箱

GB 50631-2010 住宅信报箱工程技术规范

YZ/T 0129-2009 邮政普遍服务

DB11/T 774-2010 新建物业项目交接查验标准

## 3 术语和定义

GB/T 10757-2011中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 10757-2011中的一些术语和定义。

### 3.1

**市内邮件寄递 urban mail posting and delivery**

邮政企业将北京市行政区域内用户互寄的信件、包裹、印刷品、汇款通知，通过收寄、分拣、运输、投递等环节，按照封装上的名址递送给特定个人或单位的活动。

### 3.2

**邮政普遍服务 universal postal service**

按照国家规定的业务范围、服务标准和资费标准，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。

[GB/T 10757-2011，定义2.4]

### 3.3

**用户 user**

使用邮政服务的个人、单位和其他组织。

### 3.4

**邮政服务代办点 agency of postal service**

受邮政企业委托，按照邮政企业规定提供邮政服务的场所。

## 3.5

**邮政营业场所 business premises for postal service**

邮政企业提供邮件收寄及其他相关服务的场所，包括邮政支局（邮电局）、邮政所（邮电所）。

注：改写GB/T 10757-2011，定义4.2。

## 3.6

**邮件处理场所 mail handling area**

邮政企业专门用于邮件分拣、封发、储存、交换、转运、投递等处理活动的场所。

[GB/T 10757-2011，定义4.3]

## 3.7

**信报箱 private mail box**

供用户接收信件、报刊及其他邮件的箱体。

[GB/T 10757-2011，定义4.5]

## 3.8

**村邮站 rural postal service station**

设在行政村负责接收、转投邮件的固定场所。

[GB/T 10757-2011，定义4.7]

## 3.9

**平常邮件 ordinary mail**

邮政企业在收寄时不出具收据，投递时不要求收件人签收的邮件。

[GB/T 10757-2011，定义5.1.5]

## 3.10

**给据邮件 registered mail**

邮政企业在收寄时向寄件人出具收据，投递时由收件人签收的邮件。

[GB/T 10757-2011，定义5.1.6]

## 3.11

**寄递时限 delivery period**

邮政企业从收寄邮件到第一次投递邮件的时间间隔，以邮件上投递日戳日期和收寄日戳日期为计算依据。

注：寄递时限=投递日戳日期-收寄日戳日期。

**4 寄递服务设施设置要求****4.1 寄递服务设施**

寄递服务设施包括提供邮政普遍服务的邮政营业场所、邮件处理场所、邮政服务代办点、村邮站、邮筒（箱）、信报箱。

## 4.2 邮政营业场所设置要求

### 4.2.1 邮政营业场所的设置应符合以下条件：

- 东城区、西城区邮政营业场所平均服务半径 0.5km 或平均服务人口 1.5 万人；
- 朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区城区邮政营业场所平均服务半径 0.9km 或平均服务人口 2 万人，乡镇和农村地区的邮政营业场所平均服务半径 1.1km 或平均服务人口 3 万人；
- 郊区（县）邮政营业场所平均服务半径 4km 或平均服务人口 3-5 万人，其中郊区（县）政府所在地和主要人口聚居区邮政营业场所平均服务半径 0.5-1km 或平均服务人口 1.5-2 万人。

### 4.2.2 邮政营业场所的建筑面积应满足下列要求：

- 邮政支局（邮电局）建筑面积应不低于 1200m<sup>2</sup>；
- 邮政所（邮电所）建筑面积应不低于 200m<sup>2</sup>。

### 4.2.3 邮政营业场所应设置在地上首层，便于邮政服务与生产。

### 4.2.4 邮政营业场所应提供办理法律规定的全面邮政普遍服务业务。

## 4.3 邮件处理场所设置要求

### 4.3.1 邮件处理场所应确保邮件安全。

### 4.3.2 邮件处理场所的设置应便于邮政运输车辆通行和邮件装卸，保证邮件得到及时处理。

## 4.4 邮政服务代办点设置要求

### 4.4.1 高等院校、社区、超市、商厦、旅游景区等处可设置邮政服务代办点。

### 4.4.2 邮政服务代办点应由代办方提供固定的营业场所、配备相应的代办人员。

### 4.4.3 邮政服务代办点的业务范围应由邮政企业与代办方协商确定，以满足当地居民用邮需求。

## 4.5 村邮站设置要求

### 4.5.1 每个行政村应设置村邮站，由行政村村委会配备村邮员，负责转投本村邮件。

### 4.5.2 村邮站应纳入农村村级社会公共服务中心建设范围。

### 4.5.3 村邮站用房应由行政村村委会提供，面积应不小于 10m<sup>2</sup>。

### 4.5.4 村邮站应配备分拣桌椅、专用信报箱柜、自行车、专用投递包、投递夹、标志牌等开展邮政业务所需要的基本用品用具。

## 4.6 邮筒（箱）设置要求

### 4.6.1 邮筒（箱）的设置位置和密度应根据所处区域、使用频次及服务半径合理确定。

### 4.6.2 邮筒（箱）应由邮政企业统一配置和维护，任何单位和个人不应擅自拆除或挪移邮筒（箱）。

### 4.6.3 邮政营业场所和村邮站门前应设置邮筒（箱）。

### 4.6.4 邮筒（箱）的设置应符合下列条件：

- 东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区城区平均服务半径为 0.5-1km，乡镇和农村地区平均服务半径为 1-1.5km；
- 郊区（县）政府所在地平均服务半径为 1-2km，乡镇和农村地区平均服务半径为 2-4km。

### 4.6.5 较大的车站、机场、港口、高等院校等人口密集的地方，可根据需要增加邮筒（箱）的设置数量，但同侧间距应不小于 500m。

## 4.7 信报箱设置要求

- 4.7.1 信报箱的生产和检验应符合 GB/T 24295-2009 的要求。
- 4.7.2 信报箱建设应执行 GB 50631-2010 和 DB11/T 774-2010 的规定。
- 4.7.3 新建、改建、扩建的城镇居民楼房、住宅区的信报箱安装率应达到 100%。
- 4.7.4 信报箱设置位置应方便邮件投递。遇有门禁系统等限制邮政车辆通行、停靠和投递员投递的，物业管理部门应采取有效措施提供投递便利条件。
- 4.7.5 信报箱交付使用后，物业管理部门应严格管理信报箱箱体钥匙。邮政投递部门应认真履行妥投职责。其他确有需要投递报刊的部门应保障信报箱内邮件安全。
- 4.7.6 使用信报箱的投递服务单位和个人应爱护信报箱。
- 4.7.7 信报箱应由住宅产权单位或物业管理部门进行维护和修缮。

## 5 邮政营业服务

### 5.1 邮政营业服务时间

- 5.1.1 邮政营业场所应按照规定的营业时间对外服务，不应推迟对外营业或提前中止对外营业。
- 5.1.2 遇国家法定节假日，邮政营业场所可根据实际用邮需要调整对外服务的营业时间，调整后的营业时间应对外公布。
- 5.1.3 全市邮政支局（邮电局）每周营业 7 天，城区邮政支局（邮电局）每天营业时间为 8 小时，郊区（县）邮政支局（邮电局）每天营业时间应不少于 6 小时。
- 5.1.4 东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区城区邮政所（邮电所）每周营业 7 天，每天营业时间为 8 小时。
- 5.1.5 朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区乡镇和农村地区及郊区（县）邮政所（邮电所）每周营业应不少于 5 天，每天营业时间应不少于 6 小时。
- 5.1.6 邮政服务代办点每周营业应不少于 5 天，每天营业时间应不少于 6 小时。
- 5.1.7 设置在院校、商厦、写字楼内的邮政营业场所营业时间可按照上述部门规定的时间对外提供邮政服务。

### 5.2 邮政营业场所设施

#### 5.2.1 营业台席

- 5.2.1.1 营业场所内各功能区布局应合理、清晰。
- 5.2.1.2 营业台席前应设置一米线。
- 5.2.1.3 邮政支局（邮电局）一般应设置 4 个以上邮政综合台席和服务台、值班局长台等。
- 5.2.1.4 邮政所（邮电所）一般应设置 1-2 个邮政综合台席。

#### 5.2.2 便民设施

- 5.2.2.1 营业场所内应设置公众服务设施和用品用具设施，方便用户用邮。
- 5.2.2.2 公众服务设施应包括书写台、公共座椅、钟表、日历、验钞机（灯）、垃圾筒。
- 5.2.2.3 用品用具应包括邮政编码查询簿、书写笔、单据盒、浆糊机或胶水盒、海绵池、老花镜、小毛巾、针线、意见簿。

#### 5.2.3 公示公告

营业场所显著位置应对下列内容进行公示公告：

- 邮政营业场所名称；
- 营业时间；
- 服务种类；
- 资费标准；
- 禁限寄物品规定；
- 服务承诺；
- 邮件和汇款的查询及损失赔偿办法；
- 监督方式等。

#### 5.2.4 无障碍设施

营业场所应设置低柜台、坡道等无障碍设施。

#### 5.2.5 引导用邮服务设施

- 5.2.5.1 邮政支局（邮电局）营业厅醒目位置应设置“营业厅平面示意图”或引导指示牌。
- 5.2.5.2 营业厅书写台等适当位置应摆放供用户参考的业务单式规范填写样张、用邮指南等。
- 5.2.5.3 邮政支局（邮电局）应设置引导用邮服务人员。

### 6 邮件收寄

- 6.1 邮政企业应提示用户交寄邮件时在邮件封面上指定的位置正确、规范书写收件人姓名、地址和邮政编码，并符合 GB/T 22657.1-2008 的要求。
- 6.2 邮政企业应指导用户在交寄邮件时使用符合国家标准信封和其他封装用品，用户若使用不符合国家标准的信封、明信片或无效邮资凭证，邮政企业应给予指导更正。
- 6.3 营业人员收寄信件、印刷品用时每件应不超过 2 分钟，收寄包裹用时每件应不超过 3 分钟，办理汇兑业务用时每笔应不超过 3 分钟。
- 6.4 营业人员收寄邮件应认真执行收寄验视制度。收寄的邮件，应盖当日收寄日戳；印刷品、包裹验视内件后加盖验视戳记；发现邮件内夹带禁止寄递或限制寄递的物品的，应按国家有关规定处理。
- 6.5 邮政企业应认真执行邮政业务资费标准，不应擅自提高或降低收费标准、另立收费名目；不应强迫用户使用高资费业务，不应在用户不知情的情况下加办业务，不应强行或变相搭售。
- 6.6 邮筒（箱）上应标明开取信件的频次和时间。城区邮筒（箱）开取频次为每天 2 次，上下午各 1 次。郊区（县）邮筒（箱）开取频次为每天 1 次。
- 6.7 邮政支局（邮电局）、邮政所（邮电所）应严格按照规定频次将当日营业窗口收寄和邮筒（箱）开取的邮件赶发有效出口频次。

### 7 邮件运输

- 7.1 邮政企业应合理安排邮件运输作业计划，确保邮件寄递服务时限。
- 7.2 邮运车辆执行邮件运输任务时在特定位置停靠或者通过特殊路段时，有关部门应提供便利条件。
- 7.3 邮政企业不应利用带有邮政专用标志的车辆从事邮件递送以外的经营性活动，不应以出租等方式允许其他单位或个人使用带有邮政专用标志的车辆。

### 8 邮件投递

## 8.1 投递方式

8.1.1 邮件投递方式主要包括按址投递、用户领取以及与用户协商的其他方式。

8.1.2 满足下列条件的，可申请按址投递：

- 具备寄递服务车辆和寄递服务人员的通行条件；
- 有公安机关统一编制的门牌号码；
- 已按规定设置接收邮件的信报箱或接收邮件的场所；
- 按规定需要办理中外文名称登记的，已办妥手续。

8.1.3 申请按址投递应由单位或者居民住宅楼的物业管理部门到当地邮政企业办理邮件投递登记手续，经邮政企业验收合格后5个工作日内安排投递。

8.1.4 对于下列情况，邮政企业可通知用户到指定地点领取邮件：

- 普通包裹；
- 邮政汇款；
- 保价邮件；
- 存局候领邮件；
- 投递到用户租赁的邮政专用信箱的邮件；
- 无法投入信报箱的邮件；
- 单包不符、封皮或内件破损，重量短少或有拆动嫌疑，需要收件人会同拆验的邮件；
- 有补收资费等其他原因需要收件人办理手续的邮件；
- 其他无法按址投递的邮件。

8.1.5 对有特殊需求的用户，邮政企业可与用户协商，采取多种方法投递邮件。

## 8.2 投递频次

8.2.1 城区每周7天，一般每日2次。

8.2.2 郊区每周应不少于6天，每日应不少于1次。

8.2.3 城区在国家法定节假日投递每日应不少于1次。

## 8.3 投递深度

8.3.1 收件人为符合按址投递条件并设有信报箱的住宅楼房或平房用户，投递员应将平常邮件投入信报箱，城区给据邮件应投递到户。

8.3.2 收件人地址为单位地址的邮件，平常邮件和给据邮件应投交到邮件转投场站或指定的邮件接收人员。

8.3.3 住宅平房的邮件应按街巷（胡同）门牌号投递至院落门口。

8.3.4 住户较多的大院在大院总入口处设置信报箱的，应投递到信报箱；设置收发（传达）室或代收点的，可以投递到收发（传达）室或代收点。

8.3.5 收件人为符合按址投递条件但没有信报箱、收发室、邮件接收点的用户，投递员应按址投递。遇收件人不在，又无他人代收时，投递员应再投两次，仍未投出的，应投递“领取邮件通知单”，由用户领取。

8.3.6 对已纳入城市化地区的农村，邮政企业应提供给据邮件投递到户服务。对不具备投递到户条件的农村地区的邮件应投递到村邮站。

8.3.7 投递到信报箱的邮件应由用户自行开箱领取，投递到转投场站的邮件应由相关转投人员负责邮件的及时转投。

8.3.8 无法投递又无法退回且在规定的期限内无人认领的邮件，应按无着邮件处理。

## 9 服务人员

### 9.1 基本要求

- 9.1.1 营业人员应统一着装，规范使用服务用语。
- 9.1.2 投递员应统一着装，规范使用服务用语，按规定路线、频次完成投递任务。
- 9.1.3 投递员对接收的邮件应加盖当日投递日戳，并于当日投递。
- 9.1.4 投递员在投递邮件过程中应爱护邮件，避免邮件损毁和丢失。
- 9.1.5 村邮员与投递员交接邮件后应于当日转投到收件人
- 9.1.6 村邮站、单位收发室、物业管理等部门的邮件转投人员在接收邮政企业投交的邮件时，应当面核对、签收，并承担保护和及时、准确递送的责任；不应私拆、隐匿、毁弃邮件或撕揭邮票；对无法转交或者误收的邮件，应及时通知邮政企业收回。

### 9.2 人员培训

- 9.2.1 邮政企业应对邮政服务代办点人员每年统一进行至少 1 次业务培训。
- 9.2.2 邮政企业应对邮件转投人员进行培训。
- 9.2.3 邮政企业应对村邮站人员每年统一进行至少 1 次业务培训。

## 10 邮件寄递时限

- 10.1 城区、郊区（县）政府所在地、同一郊区（县）内互寄的平信、汇款通知单应次日送达。其他地区互寄平信、汇款通知应在 2 日内送达。
- 10.2 城区、郊区（县）政府所在地、同一郊区（县）内互寄的挂号信、包裹通知单应 2 日内送达。其他地区互寄挂号信、包裹通知单应 3 日内送达。
- 10.3 城区、郊区（县）政府所在地、同一郊区（县）内互寄的印刷品应 3 日内送达。其他地区互寄印刷品应 4 日内送达。
- 10.4 城区、郊区（县）政府所在地、同一郊区（县）内互寄的挂号印刷品应 4 日内送达。其他地区挂号印刷品应 5 日内送达。
- 10.5 部分农村地区邮件送达时限可依具体情况顺延 1-2 日。

## 11 查询赔偿

### 11.1 查询方式

邮政企业应通过互联网、电话、服务窗口等渠道，向用户免费提供国内给据邮件查询服务。

### 11.2 查询时限

市内给据邮件寄件人自交寄之日起1年内可持给据凭证到交寄局所办理查询。

### 11.3 答复期限

市内给据邮件自查询之日起5个工作日内应答复用户。

### 11.4 邮件赔偿

邮件赔偿应执行 YZ/T 0129-2009 的规定。

## 12 投诉及处理

### 12.1 投诉方式

邮政企业应建立和完善邮政服务质量管理制度，在邮政营业场所设置用户监督信箱、公布监督电话号码，接受社会和用户对企业服务质量的监督和投诉。

### 12.2 投诉处理时限

邮政企业应明确对用户投诉处理的时限，应在接到用户投诉之日起 5 个工作日内将相关处理情况反馈给用户。

### 12.3 用户申诉

12.3.1 用户如对邮政企业的投诉处理结果不满意，可于接到投诉处理结果之日起 1 年内向邮政管理部门提出申诉。

12.3.2 邮政管理部门应在接到用户申诉之日起 30 日内予以答复。

## 13 信息安全管理

13.1 邮政企业从业人员及其它从事寄递服务的人员应为用户保守通信秘密，不应泄露用户信息，不应私自开拆、毁弃、隐匿、扣留、倒卖、盗窃用户邮件。

13.2 邮政营业、投递及内部处理工作现场实行封闭管理，无关人员不应入内。

13.3 邮政企业不应允许无关人员翻阅邮件、邮政企业用户资料及档案，确保所掌握的用户信息不被窃取。

---