

快递业务操作指导规范

第一章 总 则

第一条 为规范快递业务操作，指导企业提供“迅速、准确、安全、方便”的快递服务，保护用户合法权益，依据《中华人民共和国邮政法》和国家有关法律法规，制定本指导规范。

第二条 本指导规范适用于在中华人民共和国境内提供快递服务的企业（以下简称快递企业）。

第三条 快递企业应当加大投入，改善基础设施，逐步配备满足自动化、信息化处理需求的设施设备，提高业务操作的现代化水平。

第四条 快递企业应当建立健全各项业务操作制度，加强培训，强化考核，杜绝不规范操作。

第五条 快递企业应当科学合理地组织生产作业，不断优化运行流程，加强对全网运行的指挥调度和监督检查，满足《快递服务》标准中对快件全程时限的要求。

第六条 快递企业应当建立完备的安全保障机制，保障寄递渠道畅通。确保快件寄递安全、用户的信息安全，企业生产安全和从业人员安全。

第七条 快递企业应当按照《国家邮政业突发事件应急预案》，建立健全操作过程中应对突发事件的工作机制，预防减少突发事件造成的损失。

第八条 快递企业在经营许可期内不得擅自停止经营快递业务。停止经营快递业务的（包括关闭网络、停开网络班车、停止收寄或停止投递等情况，导致全网不能畅通运行），应当向当地邮政管理部门书面报告，交回快递业务经营许可证，并按国务院邮政管理部门的规定妥善处理尚未投递的快件。

第二章 收寄

第九条 快递企业应当提供电话、互联网等多种方式接收寄件人的寄件要求。接单时，客服人员应当记录寄件人姓名、取件地址、联系方式、快递种类、快件品名、快件寄达地等相关信息，并和寄件人约定取件时间。

快递企业在接单后，宜在2小时内取件；取件后，宜在3小时内将快件送交快递营业场所。

上门收寄时，要保证已收取快件的安全，严禁将已收取快件单独放置在无人保管的地方。

第十条 快递企业如提供营业场所收寄，则营业场所设施设备应当满足附录一的要求。

第十一条 快递企业应当建立并执行快件收寄验视制度。对寄件人交寄的信件，必要时快递企业可要求寄件人开拆，进行验视，但不得检查信件内容。寄件人拒绝开拆的，快递企业不予收寄。

对信件以外的快件，快递企业收寄时应当场验视内件，检查是否属于国家禁止或限制寄递的物品。寄件人拒绝验视的，不予收寄。

快递企业在收寄相关物品时，依照国家规定需要寄件人出具书面证明的，应当要求寄件人出示证明原件，核对无误后，方可收寄。经验视，快递企业仍不能确定安全性的存疑

物品，应当要求寄件人出具身份证明及相关部门的物品安全证明，核对无误后，方可收寄。收寄已出具相关证明的物品时，应当以纸质或电子文档形式如实记录收寄物品的名称、规格、数量、收寄时间、寄件人和收件人名址等信息，记录保存期限应当不少于1年。

验视时，如发现法律、法规规定禁寄物品，快递企业应当拒收并向寄件人说明原因。如发现各种反动报刊、书籍、淫秽物品、毒品及其他危险品，应当及时通知国家有关部门处理，并及时报告当地邮政管理部门；发现限寄物品，应当告知寄件人处理方法。

第十二条 快件封装时，应当使用符合国家标准和行业标准的快递封装用品。封装时应当充分考虑安全因素，防止快件变形、破裂、损坏、变质；防止快件伤害用户、快递业务员或其他人；防止快件污染或损毁其它快件。

快件封装时，单件重量应当不超过50千克，最大任何一边的长度不超过150厘米，长、宽、高三边长度之和不超过300厘米。

信件封装应当使用专用封套，不得打包后作为包裹寄递。包裹封装应当综合考虑寄递物品的性质、状态、体积、重量、路程和运输方式等因素，选用适当的材料妥为包装。印刷品应当平直封装，不得卷寄。

第十三条 快递企业应当使用符合国家、行业标准的秤、卷尺等计量用具，确定正确的计费重量，并根据计费重量、服务种类等确定服务费用。快递企业应当在提供服务前告知寄件人收费依据、标准或服务费用。

第十四条 寄件人填写快递运单前，快递企业应当提醒寄件人阅读快递业务合同条款。快递企业应当提示寄件人如实填写快递运单，包括寄件人、收件人名址、电话等联系方式和寄递物品的名称、类别、数量等，并核对有关信息填写完整后，准确标注快件的重量。

国务院邮政管理部门规定寄件人出具身份证明（证件）的，快递企业应当要求寄件人出示有效身份证件。寄件人拒不如实填写快递运单、拒不按照规定出示有效身份证件的，快递企业不予收寄。

寄件人应当按照相关要求填写快递运单，以确保字迹清楚、工整，运单各联字迹都应能清晰辨认；内件品名、种类、数量等信息填写准确；寄件人姓名、地址、联系方式，收件人姓名、地址、联系方式等内容填写完整；在确认阅读合同条款处签字。快递运单填写完成后，应当牢固粘贴在快件外包装上，保持快递运单完整性。

第三章 分拣

第十五条 快递企业的快件处理场所及其设施设备应当满足附录二的要求。

快递企业应当加强对分拣场地的管理，严格执行通信保密规定，制定管理细则，严禁无关人员进出场地，实行封闭式作业，禁止从业人员私拆、隐匿、毁弃、窃取快件，确保快件的安全。

对快件的分拣作业应当在视频监控之下进行。

第十六条 快递企业在分拣前，应当对分拣场地和分拣设备进行检查，确保分拣场地整洁，无灰尘、无油污、不潮湿；分拣设施设备工作正常。

第十七条 快递企业应当根据车辆到达的先后顺序、快件参加中转的紧急程度，安排到达车辆的卸载次序；卸载完成后，应检查车厢各角落，确保无快件遗漏在车厢内。

第十八条 快递企业在分拣前，应当对快件总包进行开拆，开拆前应当检查总包封条是否牢固，袋身有无破损，开拆后应当核对总包内快件数量是否与总包袋牌或内附清单标注的数量一致。

对每一件快件，应当检查外包装是否完整，快递运单有无缺失，并确认是否属于发件范围。

第十九条 快递企业使用皮带机进行快件的分拣传送时，应当确保皮带机匀速流转，快件摆放均匀，防止快件滑落。

第二十条 快递企业由人工进行快件分拣传送时，如需进行较远距离搬运，应当将快件装入货物搬运设备（如手推车）进行搬运，不得对快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作。

第二十一条 分拣时，应当按收件地址、快件种类、服务时限要求等进行分拣，对于当日进入分拣场所的快件，应在当日分拣完毕。

5 千克以下的快件，放入分拣用托盘，确保小件不落地，并应当建立总包进行中转；5 千克以上的快件，码放到指定的位置，码放遵循大不压小、重不压轻、易碎件单独摆放的原则。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 厘米，易碎件不应超过 10 厘米。

第二十二条 分拣过程中发现问题快件，应当及时做好记录并妥善处理；对破损快件应当在确认重量与快递运单书写信息无误后进行加固处理。

发现禁寄物品，应当立即停止寄递，对各种反动报刊、书籍、淫秽物品、毒品及其他危险品，应当及时通知国家有关部门处理，并及时报告当地邮政管理部门。

第二十三条 5 千克以下的快件，宜建立总包进行装车，总包应牢固加封；5 千克以上的快件可单独装车，码放遵循大不压小、重不压轻、易碎件单独摆放的原则。

若一辆车有 2 个以上（包括 2 个）卸载点，用物流隔离网将不同卸货点的快件隔离，并固定隔离网的位置，防止车辆中途颠簸导致快件混散。

快件全部装车完毕后，应当对车辆进行封车，对分拣现场进行清理，防止快件遗落。

第四章 运输

第二十四条 快件运输应当符合国家有关部门对运输管理的规定，严格遵守相关法律法规和规章。

快递企业应当对快件运输进行统一规划和调度，制定科学的路由，并严格执行，确保快件快速运输，防止积压和滞留。

第二十五条 在快件运输的装载和卸载环节，应对快件轻拿轻放，不得对快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作，确保快件不受损坏。要核对快件数量，如发现异常快件，及时记录，并注明处理情况。

第二十六条 所有干线运输车辆宜实行双人派押，宜安装全球定位系统终端。对运输车辆要进行日常维护和定期保养，在车辆出发前，应当进行必要的车辆安全检查，保证车况良好。

公路运输途中，如车辆发生故障，运输人员不得擅自离开现场和打开后车厢门。故障车辆装载的快件应当由快递企业及时妥善处理。

如租用社会车辆进行运输，快递企业应与承运单位签署安全保障服务合同，并对车辆加装必要的监控设备。

第二十七条 所有航空快件在交付运输前，应当进行X光机检查。在航空快件的交运和提件时，应当认真核对快件数量和重量，保存好相关交接单据。

第五章 投递

第二十八条 快递企业应当对快件提供至少2次免费投递。

每日15时以前到达投递网点的快件，宜在当日完成首次投递；每日15时以后到达投递网点的快件，宜在次日12时以前完成首次投递。

第二十九条 收派员应当根据自己的服务区域，按照最佳投递路线将快件按序整理装车，每次投递快件不宜超过10件。用摩托车或单车进行投递的，用捆绑带将快件固定，小件装入背包内。

投递前，收派员应当电话联系收件人，确认客户地址并且预约投递时间。

投递过程中，妥善放置其它未投递的快件，严禁委托他人投递和保管快件。

第三十条 收派员将快件交给收件人时，应当告知收件人当面验收快件。快件外包装完好，由收件人签字确认。如果外包装出现明显破损等异常情况的，收派员应当告知收件人先验收内件再签收；快递企业与寄件人另有约定的除外。

对于网络购物、代收货款以及与客户有特殊约定的其他快件，快递企业应当按照国家有关规定，与寄件人（商家）签订合同，明确快递企业与寄件人（商家）在快件投递时验收环节的权利义务关系，并提供符合合同要求的验收服务；寄件人（商家）应当将验收的具体程序等要求以适当的方式告知收件人，快递企业在投递时也可予以提示；验收无异议后，由收件人签字确认。国家主管部门对快件验收另有规定的，从其规定。

第三十一条 收件人本人无法签收时，经收件人（寄件人）委托，可由其委托的代收人签收。代收时，收派员应当核实代收人身份，并告知代收人代收责任。

第三十二条 在验收过程中，若发现快件损坏等异常情况，收派员应当在快递运单上注明情况，并由收件人（代收人）和收派员共同签字；收件人（代收人）拒绝签字的，收派员应当予以注明。若联系不到收件人，或收件人拒收快件，快递企业应当在彻底延误时限到达之前联系寄件人，协商处理办法和有关费用。

第三十三条 快递企业应当及时登记无法投递又无法退回的快件，并按邮政管理部门相关规定进行处理。

第六章 信息记录

第三十四条 快递企业应当加强快件寄递过程中业务信息的规范管理，使用计算机应用系统，对各生产环节、场地部位的快件处理进行信息记录。要及时完整地采集信息，满足信息存储和查询的需要。

第三十五条 快递企业应当对以下快件寄递信息进行记录，包括：收寄、进入出口分拣处理场所、封发、离开出口分拣处理场所、运输、到达进口分拣处理场所、分拣、离开进口分拣处理场所、到达投递网点、初次投递、用户签收等的时间和相关情况。

第三十六条 快递企业应当提供覆盖服务范围的快件即时查询服务，快件查询信息保持动态更新。相关信息记录的电子档案保存期限不应少于2年。

