

ICS 号:

中国标准文献分类号:

# 团 体 标 准

T/HZEA XXX—XXXX

## 快递进村建设及服务规范

Specification for construction and service of express  
delivery to villages

(征求意见稿)

2021-XX -XX 发布

2021-XX -XX 实施

湖州市快递行业协会 发布



# 目 次

前 言.....	II
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 建设要求.....	2
6 服务要求.....	4
7 管理要求.....	5
参考文献.....	6

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本文件由湖州市快递行业协会提出并归口。本文件由湖州市快递行业协会牵头组织制定。

本文件主要起草单位：湖州韵达快递有限公司。

本文件参与起草单位：湖州市邮政管理局、湖州市快递行业协会、湖州申通快递有限公司、湖州众乐速递有限公司、湖州圆形速递有限公司、湖州职业技术学院。

本文件主要起草人：周宁武、蔡键、郑利平、沈文杰、费根华、薛强、申屠安平。

本文件为首次发布。

# 快递进村建设及服务规范

## 1 范围

本文件规定了快递进村的术语和定义，快递进村服务站（点）的设置原则、建设要求、服务规范、管理要求等。

本文件适用于湖州市域快递进村服务站（点）的建设、管理工作，以及快递进村服务要求。

## 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部分，其中注日期的引用文件，仅注日期的版本适应于本文件。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  
 GB50140-2005 建筑灭火器配置设计规范  
 YZ/T 0137-2015 快递营业场所设计基本要求  
 YZ/T 0145-2015 快递末端投递服务规范  
 YZ 0149-2015 快递安全生产操作规范  
 YL/T 0150-2016 智能快件箱设置规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**快递进村** *express into the villages*

快递服务通达建制村。

### 3.2

**快递服务组织** *express service organization*

在中国境内依法注册的，提供快递服务的企业及其加盟企业、代理企业。

### 3.3

**快递进村乡镇转运站** *express delivery to township transfer station*

设在乡镇，用于一家或多家快递企业的快件分拣、封发、交换、转运、投递等活动，服务快递进村的拓展性营业场所。

### 3.4

**快递进村综合服务站** *express into the village service station*

设在建制村，能够为乡村用户提供全方位快递服务，及其他公共性、拓展性服务的场所，可以由快递服务组织直接设立，或与其他商业组织合作设立，或与其他第三方合作设立。

注：在满足快件收寄条件的情况下，快递进村服务点可升级为快递进村综合服务站。

### 3.5

**快递进村服务点** *express into the village service point*

设在建制村，能为乡村用户提供快件代收代管服务的场所，可以由快递服务组织直接设立，或与其他商业组织合作设立，或与其他第三方合作设立。

### 3.6

#### 智能快件箱 intelligent self-express service machine

提供快件收寄、投递服务的智能末端服务设施，不包括自助存取非寄递物品的设施、设备。

## 4 总则

### 4.1 公共服务

坚持为乡村用户提供普惠便捷快递服务，建立完善县、乡（镇）、村三级快递物流体系，促进乡村振兴和共同富裕。

### 4.2 绿色生态

坚持绿色发展、促进乡村生态文明。

### 4.3 市场主导

坚持市场主导、政府引导，统筹规划、因地制宜、多元模式、协同推进。

### 4.4 数字化引领

坚持数字化引领，通过快递进村信息化、数字化，提升快递进村效率，助推数字乡村建设。

## 5 建设要求

### 5.1 设置

快递进村综合服务站（点）应向建制村所在属地邮政管理部门报备，并获得站点编码。站点编号由四位数构成，第一位为县区编码，第二至第四位为序号编码，如图 1 所示。

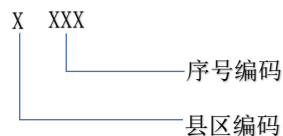


图 1 站点编码结构图

### 5.2 选址

快递进村综合服务站、快递进村服务点均应设置在交通便利、便于乡村用户就近使用快递服务的地方。

### 5.3 规模

快递进村乡镇转运站的面积宜不小于 200m<sup>2</sup>，快递进村综合服务站的面积宜不小于 40m<sup>2</sup>，快递进村服务点的面积宜不小于 15m<sup>2</sup>。

应适应当前快递业务及其他综合服务需求，宜留有扩展余地。

### 5.4 标识

快递进村综合服务站、快递进村服务点外应悬挂场所标牌，并放置于入口处显著位置。

场所标牌应包括具体名称、服务时间、区县邮政管理部门申诉电话。其中具体名称为“× × × 村快递综合服务站”或“× × × 村快递服务点”。

场所标牌尺寸以 400mm×300mm 为宜，尺寸规格示例见图 2。

场所标牌与地面距离不应小于 1.2m。

场所标牌应采用坚固、耐用的材质，外观应与周围布局风格协调。

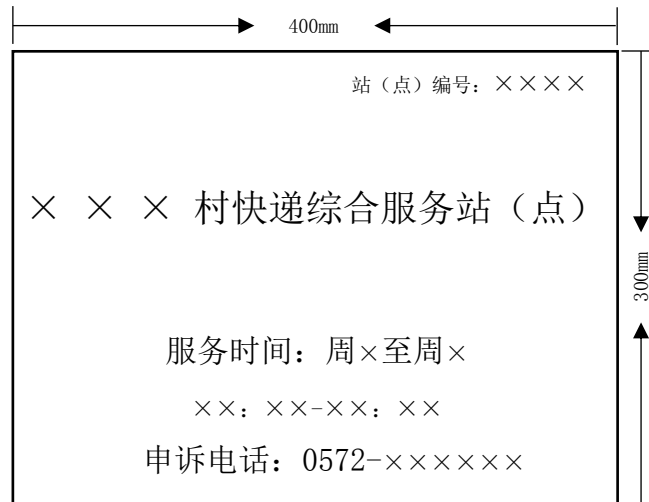


图 2 快递进村综合服务站点(点)标牌规格尺寸

## 5.5 人员

- 5.5.1 应配备初中及以上学历的工作人员，工作人员宜有一年及以上快递行业从业经验。
- 5.5.2 快递进村乡镇转运站及快递进村综合服务站应设置专职工作人员。
- 5.5.3 快递进村服务点宜设置兼职工作人员。
- 5.5.4 设置智能快件箱的，还应配备及时响应的维护人员。

## 5.6 设施设备

### 5.6.1 基本设备

- 5.6.1.1 快递进村乡镇转运站的基本设备配置应参照 YZ/T 0161-2017 的有关要求。
- 5.6.1.2 快递进村综合服务站应配备货架、周转筐等基本设备，宜配备身份证识别设备、计量器具、手持终端、包装设备、电子运单打印设备、高拍仪及相应耗材等。
- 5.6.1.3 快递进村服务点应配备货架、周转筐等基本设备。  
货架用于存放快件，应根据场地面积及日常单量情况配置货架数量。单排货架的长、宽、高宜为 2000mm、500mm、2000mm，配备 4 层隔板，隔板间的上下空间应可调整，货架宜固定在地面上。  
周转筐用于集中整理快件，可有效防止小件遗漏，并具有防潮功能，宜使用塑料材质。

### 5.6.2 监控设备

- 5.6.2.1 收件区域和快件存放区域应安装全面覆盖、具有红外夜视功能、能够接入互联网的视频监控摄像头。
- 5.6.2.2 所配置的视频监控摄像头应全天候运转，能显示人员的活动情况，面部特征的有效画面不少于监视显示画面的 1/60，能有效识别寄递物品的主要特征，实现移动侦测，图像资料保存时间不应少于 90 天。
- 5.6.2.3 视频监控图像和数据应可实现与邮政管理部门视频监控系统联网联通。

### 5.6.3 消防设备

应配备与场所面积相适应的消防设备，其中，灭火器的类型和数量应按照 GB50140 的要求，以 A 类(固体火灾)、民用建筑严重危险级为基准进行配备。

### 5.6.4 其他设备

- 5.6.4.1 设置智能快件箱的，应符合 YZ/T 0150-2016 的要求。
- 5.6.4.2 宜安装自动应急照明设备、烟雾报警设备等，宜配备长胶手套等安全防护用品。
- 5.6.4.3 应配置邮件快件包装废弃物回收箱，宜配备生活垃圾分类设施。
- 5.6.4.4 宜配置信息化设备，以顺利融入数字乡村建设项目。

## 5.7 管理制度

应建立安全管理、设施设备维护管理、服务承诺、投诉处理等相关管理制度，并公开张贴于醒目位置。

## 6 服务要求

### 6.1 环境

应保持干净、整洁的业务环境，无快件着地、乱堆、乱放现象。

### 6.2 服务内容

6.2.1 快递进村综合服务站应提供代收、代管、用户自取、用户寄件等基本服务，对有要求送件上门的要按址投递。

6.2.2 快递进村综合服务站可提供其他增值服务，如商品销售、展示，以及其他便民服务等，实现一点多能，所提供的增值服务应符合相关法律法规和标准的要求。

6.2.3 快递进村服务点仅提供代为保管、用户自取等基本服务，用户有特殊需求的，宜提供送件上门服务。

### 6.3 服务能力

应为建制村的所有用户提供快递服务。

快递进村综合服务站应主动服务乡村产业链供应链，与乡村电子商务协同发展，服务乡村农产品上行，配合开展原产地溯源建设。

### 6.4 服务时间

6.4.1 服务时间应体现在场所标牌上。

6.4.2 宜确保每周7天、每天8小时的基本服务。

6.4.3 服务时间内快递投递次数每天应不少于1次，投递时间应不超过各快递品牌向用户承诺的服务时限。

6.4.4 乡镇政府所在地离县城大于20km且离乡镇政府所在地大于5km的偏远农村地区，每周服务时间不少于5天，每天不少于6小时，投递时限可延长1天。

### 6.5 服务方式

#### 6.5.1 有人值守

在征得收件人同意的情况下，工作人员提供快件代收、代管等服务。  
具备寄件条件的，工作人员提供寄件服务。

#### 6.5.2 无人值守

设置智能快件箱，在征得收件人许可的情况下，提供快件代收、代管等服务。  
应在显著位置公布智能快件箱的设置机构名称、联系电话、使用说明、应急处理方法等信息。

#### 6.5.3 其他

6.5.3.1 对于服务范围内区域，不得额外向用户收取代收、代管等费用，可按照与用户的约定收取费用，但不得擅自做出退回处理。

6.5.3.2 对无法投递快件、无着快件的处理应符合GB/T 27917.3-2011的要求。

6.5.3.3 快递进村综合服务站的工作人员应引导用户将自己产生的垃圾进行分类回收。

### 6.6 服务流程

#### 6.6.1 快递进村综合服务站服务流程

6.6.1.1 快件上架时，宜将不同快递品牌快件的放置位置清晰标示，并制定快件上架规范，按照快递品牌、大件、小件等类别，以及上小下大、上轻下重等规则有序放置在货架上。

6.6.1.2 用户取件时，可根据快递品牌、快递单号及收件人信息确认快件，并自行提取。

6.6.1.3 用户寄件时，工作人员应在监控设备下，查验寄件用户有效身份证件，并对内件物品进行



验视，具体，应遵循如图 3 所示的寄件流程。

6.6.1.4 用户寄件所用包装宜为绿色环保、可降解包装物。

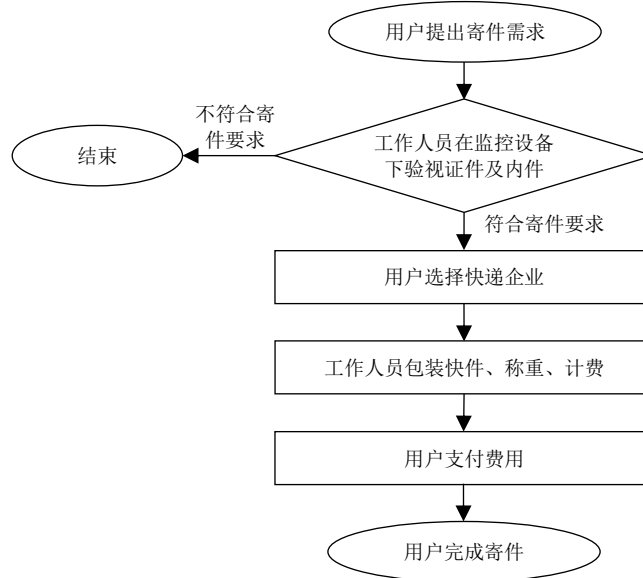


图 3 快递进村综合服务站快件收寄流程图

## 6.6.2 快递进村服务点服务流程

同快递进村综合服务站的快件上架及用户取件流程。

## 6.6.3 智能快件箱服务流程

应遵循智能快件箱运营企业所设定的规则进行取件操作。

## 7 管理要求

### 7.1 安全管理

- 7.1.1 应落实岗前安全培训制度，强化对工作人员开展快递安全知识与技能的培训、教育。
- 7.1.2 应注重收件用户的隐私信息保护、设施设备的维护与管理、安全管理。
- 7.1.3 应完善快件保管条件，确保快件安全。
- 7.1.4 应有突发事件应对预案。

### 7.2 赔偿

发生快件延误、丢失、损毁和内件不符时，快递服务组织及服务点（点）、相关合作方应予以赔偿。

### 7.3 投诉与申诉

- 7.3.1 工作人员服务态度差、业务操作不规范、快件未能正常收取等情况，用户可先向快递服务组织投诉。
- 7.3.2 对快递服务组织处理结果不满意或超过 30 个日历天未得到快递服务组织处理的可向属地邮政管理部门提出申诉。
- 7.3.3 投诉与申诉应符合 GB/T 27917.3-2011 中 5.6 的要求。
- 7.3.4 损失赔偿应符合 GB/T 27917.3-2011 中 5.7 的要求。

### 7.4 检查与监督

- 7.4.1 应承担自查责任，并接受协会自律管理。
- 7.4.2 应接受相关行业管理部门的检查、监督与管理。

### 参考文献

- [1]DB/15T 1827-2020 快递公共服务站建设与服务规范
  - [2]DB/12T 876-2019 农村物流综合服务站点运营服务规范
  - [3]DB/31T 1164-2019 快递末端综合服务站通用规范
  - [4]商务部办公厅 国家邮政局办公室关于印发《电子商务与快递物流协同发展典型经验做法的通知》(商办电函[2021]121号)
  - [5]国家邮政局《快递进村三年行动方案(2020-2022年)》
  - [6]浙江省政府办公厅关于开展快递业“两进一出”工程全国试点的实施意见(浙政办发〔2020〕9号)
  - [7]浙江省发展改革委 浙江省交通运输厅 浙江省农业农村厅 浙江省邮政管理局关于印发《关于推进浙江省乡村物流补短板强弱项工作的意见》的通知(浙发改服务〔2021〕100号)
  - [8]湖州市人民政府办公室关于推进邮政快递业高质量发展的实施意见(湖政办发〔2020〕14号)
  - [9]湖州市共同富裕试点三年行动计划(2021-2023)(缩小城乡差距领域)
  - [10]浙江省基本公共服务标准(2021年版)
-

---

---

ICS 号：

中国标准文献分类号：

关键词：快递进村、服务规范、团体标准

---

---