

校园快递服务站建设与服务规范

Specification for construction and service of campus express service station

2016 - 10 - 17 发布

2016 - 10 - 18 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
5 选址与规划	2
6 服务设备设施	2
7 服务规范	4
8 管理和制度	5
参考文献	8

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国教育后勤协会提出并归口。

本标准起草单位：中国教育后勤协会、珠海市丹田物业管理有限公司、中科富创(北京)科技有限公司、中国标准化研究院。

本标准主要起草人：黎玖高、高志东、邓庆元、高楠、谭宝朕、齐英、孙兆洋、程越、王清埃。

引 言

近年来，电子商务和物流发展极其迅速，校园快递数量与日俱增。由于校园环境、管理以及服务对象的特殊性，校园快递服务已成为校园后勤服务的新业态，特别是能够整合校园快递资源，提供统一收寄、统一投递的校园快递服务站的出现，对管理和服务方面提出了新要求。为落实国发[2015]24号文《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》中关于促进快递进校园的指导意见，指导校方对校园快递服务站的监督和管理，规范校园快递服务站的建设和运营，提高校园快递服务水平，特制定本标准。

校园快递服务站建设与服务规范

1 范围

本标准规定了校园快递服务站的总体要求、选址与规划、服务设备设施、服务规范、管理和制度。本标准适用于校园快递服务站的建设、服务和管理。

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 27917.3 快递服务 第3部分:服务环节

YZ/T 0133 智能快件箱

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范

YZ/T 0150 智能快件箱设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

校园快递服务站 campus express service station

校园快递服务中心

在校园区域内,以师生员工为主要服务对象,提供统一收寄、统一投递等快递服务的场所。

4 总体要求

4.1 校方应为校园快递服务站的建设规划明确运营场地。

4.2 校方应指定专门部门作为主管部门负责校园快递服务站的监管工作。

4.3 校园快递服务站的建筑、设施、服务项目和运营管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家标准和行业标准。

4.4 校园快递服务站的建设和运营应遵守所在学校现行的各类规章制度。

4.5 校园快递服务站运营方应取得快递业务经营许可证或当地邮政管理部门颁发的相关资质。

5 选址与规划

5.1 选址

5.1.1 选址的基本原则应符合 YZ/T 0137 中第 4 章的规定。

5.1.2 选址应符合所在学校的校园建设发展总体规划。

5.1.3 应由校方主管部门进行审核批准。

5.1.4 应考虑周边环境，避免影响正常的教学秩序和生活环境。

5.1.5 宜选择在交通便捷的地点，方便用户前来办理业务。

5.2 规划

5.2.1 总体布局应科学、合理，满足所在学校对于校园快递服务的需求。

5.2.2 校方应为校园快递服务站提供固定、独立的经营场地，其面积应与在校生规模、日常快递收发业务量及未来发展需求相适应。

5.2.3 应考虑校园内交通、电力、电信、给排水、环境卫生等现有基础设施的利用。

5.2.4 应避免影响校园已有管网设施的安全使用。

5.2.5 宜由具有相关资质的专业机构进行规划和设计。

5.2.6 宜形成有特色主题的总体风格，与校园文化和环境相协调，达到优化校园景观的效果。

5.3 功能分区

5.3.1 校园快递服务站功能分区的设计应符合 YZ/T 0137 中 6.2 的要求，包括：业务接待区、暂存区、操作区、停车及装卸区、充电区等区域。

5.3.2 应根据实际业务需要，充分利用校园快递服务站的现有周边空间情况合理进行功能区设置，并保证各功能区之间通行便利。

6 服务设备设施

6.1 基本要求

6.1.1 应设置明确的功能指示标牌。

6.1.2 应设置专门承载、运输快件的工具。

6.1.3 校园快递服务站安全生产设备的配置应符合 YZ 0139 中 5.4 的要求，重点区域的学校应根据实际情况及需求选配微剂量 X 射线安全检查设备。

6.1.4 充电区应与其他区域进行物理隔离。

6.1.5 校园快递服务站运营方应对服务设备设施定期进行维护，排除故障，保障服务设备设施的正常运行。

6.2 站点收寄

6.2.1 校园快递服务站外应设置门头牌匾。

- 1) 门头牌匾应对校园快递服务站名称予以明示。具体名称宜由服务站运营方品牌名称、服务站名称组成；
- 2) 带有照明功能的门头牌匾不得以闪烁灯光影响校园内人员生活以及出行安全。

6.2.2 校园快递服务站外应悬挂标牌以及合作快递服务组织名单。

- 1) 标牌应包括快递服务组织品牌、业务接待区营业时间等信息；
- 2) 标牌以及合作快递服务组织名单都应放置于校园快递服务站入口处的明显位置；
- 3) 合作快递服务组织名单应包括与校园快递服务站运营方建立合作关系的快递服务组织名称。

6.2.3 校园快递服务站内的业务接待区应摆放用于提供收寄快件服务的设备，包括但不限于：

- 1) 寄件指示牌，标明校园快递服务站各业务功能区域；
- 2) 台秤，清晰显示快件等物品的计量结果；
- 3) 验钞机，校验现金的真伪；
- 4) 身份/指纹识别器，识别用户身份；
- 5) 寄件登记表，记录寄件用户的基本信息；
- 6) 打印机，打印运单等文件。

6.2.4 校园快递服务站应公示快递业务经营许可证或当地邮政管理部门颁发的相关资质、价目表、禁限寄物品说明、管理人员信息、赔偿和投诉说明等。

6.3 快件接收、分拣与投递

6.3.1 应配置具有网络通讯、条形码识别等功能的手持移动终端设备。

6.3.2 应按一定规则设置暂存区的分割标识以及条形码。

6.3.3 设置隔离带，将停车及装卸区与正常道路进行分割。

6.3.4 宜使用节能环保车辆作为校园内快件配送车辆。

6.3.5 宜采用集中货架、智能快件箱等模式进行接收、分拣和投递，如采用智能快件箱，其产品应符合 YZ/T0133 的相关要求，其设置应满足以下要求：

- 1) 智能快件箱的安放位置、方式以及场地与空间要求应符合 YZ/T 0150 中的规定；
- 2) 智能快件箱的格口数量应与使用场地面积的实际情况相适应；
- 3) 若智能快件箱设置在空旷地带，应设置避雷设施；
- 4) 智能快件箱的取件方式宜包括但不限于：
 - 密码取件：可通过在控制柜操作屏进行操作实现；
 - 遥控开箱取件：可通过移动端 APP、微信公众号进行遥控开箱取件。
- 5) 控制柜操作屏应具有投递、取件、快递查询、使用说明等功能；

- 6) 智能快件箱箱体以及控制柜操作屏上设置广告，应符合国家、行业及学校相关规定，并获得校方同意；
- 7) 宜具备批量开箱、批量投递的功能。

6.3.6 宜提供覆盖校园快递服务站的无线网络，保证网络畅通。可在醒目位置设置标识，告知无线网络名称和密码。

6.3.7 应建立快递包装物回收机制，便于包装物的回收及重复利用。

6.3.8 校园快递服务站的业务操作系统宜与其建立合作关系的快递服务组织的信息化系统实现快件关键信息共享。

7 服务规范

7.1 服务人员

7.1.1 人员配置

7.1.1.1 校园快递服务站应配备相应数量的服务人员，并保证服务人员能及时、高效、优质地提供服务。宜建立志愿者机制，吸纳签约符合快递从业要求的志愿者作为服务人员。

7.1.1.2 宜在学校相关规章制度允许下建立勤工助学机制，通过培训符合快递行业从业要求的在校学生参与业务服务。

7.1.2 职业素质与礼仪

7.1.2.1 能熟练使用校园快递服务站的所有业务设备。

7.1.2.2 应统一着装，保持干净整洁，使用规范用语，举止文明。

7.1.2.3 宜取得快递从业资格证，并持证上岗。

7.1.3 培训

7.1.3.1 校园快递服务站运营方应组织新入职的服务人员参加岗前培训，服务人员经考核合格后方可上岗。

7.1.3.2 服务人员应定期参加各类与业务技能相关的培训，至少一年一次。

7.2 服务内容

7.2.1 基本要求

7.2.1.1 应确保服务过程中快件无破损情况，普通快件脱手时，离摆放快件接触面之间的距离不应超过30cm，易碎件不应超过10cm。

7.2.1.2 针对存在安全隐患或违法违规的快件应及时向校方主管部门和公安部门报告。

7.2.1.3 宜为有特殊需求的用户提供个性化服务。

7.2.2 快件接收、分拣与投递

7.2.2.1 应合理安排针对不同快递服务组织的快件接收时间。

7.2.2.2 应对到付件提供代收快递费服务。

7.2.2.3 应根据所在学校的作息时间，合理规划错峰安全投递路线、投递时间和频次。

7.2.2.4 完成快件投递后，应及时将收件信息发送至收件人，并向快递服务组织及时发送快件投递信息。

7.2.3 快件收寄

7.2.3.1 校园快递服务站运营方根据所在学校实际情况，宜提供上门收寄、营业场所收寄和毕业季高峰期设点集中收寄等多种形式的快件收寄服务。

- 1) 上门收寄，应符合 GB/T 27917.3 中 5.2.2 的规定；
- 2) 营业场所收寄，应符合 GB/T 27917.3 中 5.2.3 的规定；
- 3) 毕业季高峰期集中收寄，应制定相应的服务方案，该方案应获得校方主管部门的批准。

7.2.3.2 应向用户展示与校园快递服务站运营方建立合作关系的多家快递服务组织信息，包括：名称、收费标准等，方便用户进行选择。

7.2.3.3 宜根据用户寄送快件时间要求、价格要求、目的地，向用户提供最佳寄送方案。

7.2.3.4 应向用户提供精准、可视的称重和计价服务。

7.2.3.5 验视应符合 YZ 0149 中 5.1 的规定。

7.2.3.6 封装时，应配备环保或可重复利用的快递包装物。

7.2.3.7 宜提供第三方电子支付。

7.2.4 异常快件处理

7.2.4.1 异常快件应包括：拒付件、拒收件、错发件、无着快件、破损件、损毁件和丢失件等。

7.2.4.2 应依据国家、行业的相应法律法规和管理制度，制定异常快件处理的操作流程和服务承诺。

7.2.4.3 应根据 GB/T 27917.3 中 5.7 和 6.2.8 的相关要求设立赔偿制度。

7.2.4.4 校园快递服务站应对异常快件档案信息进行登记收录，以备后续查档。

7.2.5 投诉处理

7.2.5.1 投诉响应时限应为 24 小时，索赔处理时限应为 30 天。如遇快件收寄高峰期等特殊情况影响，应以明示方式告知。

7.2.5.2 涉及第三方索赔情况，校园快递服务站运营方应有责任告知用户索赔处理进度。

7.2.5.3 应设置并公示服务投诉电话。

7.2.6 查询

7.2.6.1 应提供电话或互联网等免费查询方式。

7.2.6.2 快件收寄后，用户可凭借快递运单信息对快件进行查询。

7.2.6.3 快件信息查询的有效期应为 1 年。

8 管理和制度

8.1 基本要求

8.1.1.1 校园快递服务站运营方负责校园快递服务站的日常运营，校园快递服务站的建设和服务应符合本标准的要求。

8.1.1.2 校方主管部门应制定相关管理制度及监督措施，并宜向校园快递服务站运营方提供必要的场地或资金支持。

8.1.1.3 校园快递服务站运营方应不断完善相关运营管理制度，并报校方主管部门备案。

8.1.1.4 校园快递服务站运营方应主动配合行业主管部门、校方主管部门对校园快递服务站的监督和检查。

8.1.1.5 校园快递服务站运营方应建立快递末端服务绿色环保机制。

8.2 安全管理要求

8.2.1 基本要求

8.2.1.1 校园快递服务站运营方应配合校方主管部门建立统一的安全管理制度，组织落实各项安全措施，进行安全检查、监督和培训。

8.2.1.2 校园快递服务站服务人员在提供服务过程中，应强化安全意识，提高安全技能，消除安全隐患，妥善处理各种安全意外事件。

8.2.2 治安管理

校园快递服务站应符合国家、行业、学校相关部门的治安管理规定，并配合校方主管部门定期、特别是在快递业务高峰期进行安全巡查，防止治安纠纷。

8.2.3 消防安全

8.2.3.1 应建立消防安全管理制度，并符合国家有关消防管理的规定和相应国家标准的要求。

8.2.3.2 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 GB 50140 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。

8.2.3.3 应开展全员消防教育，配合校方定期组织员工进行消防培训和应急演练。

8.2.4 信息安全

8.2.4.1 校园快递服务站运营方对用户个人信息的保护应符合 YZ/T 0147 的要求。

8.2.4.2 校园快递服务站运营方不得透露、售卖用户个人信息。

8.2.4.3 校园快递服务站运营方应建立信息安全管理制度的。

8.2.5 档案安全

8.2.5.1 校园快递服务站运营方应将运营过程中形成的各种真实记录进行分类、汇总、存储，并形成档案作为其经营管理的依据。

8.2.5.2 快递运单的实物档案保存期限宜不少于1年，相应的电子文档保存期限宜不少于4年。其他档案的保存期限应满足相应的法律法规。

8.2.5.3 校园快递服务站运营方应建立快件跟踪查询系统。

8.2.5.4 应建立完善的档案保存和管理机制，保证实物及电子档案的信息安全。

8.2.5.5 校园快递服务站运营方向校方主管部门同步档案信息。

8.2.6 交通安全

8.2.6.1 与校园快递服务站建立合作关系的快递服务组织的快件配送车辆应进入校方指定区域。

8.2.6.2 校园快递服务站运营方与校方主管部门应共同规划快件配送车辆的校园内行驶路线以及行车时间。

8.2.6.3 校园内快件配送车辆的行驶速度应符合校方规定的安全行驶速度。

8.2.6.4 快件配送车辆应使用校方主管部门认可的统一标识，并对车辆进行装饰，做到醒目。

8.2.7 网络安全

8.2.7.1 校园快递服务站运营方应根据 YZ/T 0142 中 5.4 的要求将其信息系统安全保护等级确定为第一级，并采取相应的安全保护措施。

8.2.7.2 应设置具有密码的无线网络，并定期更改公示密码。

8.2.7.3 定期检查网络设备、线路，主动排查线路隐患。

8.2.7.4 设置备用网络设备以应对突发情况。

8.2.8 应急预案

8.2.8.1 如遇重大活动、特殊安全事件，校园快递服务站运营方应配合所在学校的校方主管部门，按照 YZ 0149 中的第 9 章和第 10 章的要求制定应急预案。

8.2.8.2 校园快递服务站运营方应根据校方主管部门要求，设置快件高峰期应急预案。

参 考 文 献

- [1] GB/T 27917.1-2011 快递服务 第1部分：基本术语
 - [2] 快递业务经营许可管理办法 交通运输部令[2015]15号
 - [3] 邮政行业安全监督管理办法 交通运输部令[2011]2号
 - [4] 快递市场管理办法 交通运输部令[2013]1号
 - [5] 关于提升快递末端服务水平的指导意见 国邮发[2013]32号
-