

收寄操作规范

为规范快递业务收寄活动，保障收寄服务质量，维护用户合法权益，本公司制定如下快递服务标准：

一、收寄人员工作准备

1. 收寄人员应确保通讯工具、交通工具的工作状态良好；
2. 收寄人员应确认面单、封装物、胶带、电子秤、工具刀等以及价目表、宣传册、发票等物料票据准备齐；
3. 收寄人员应确认工作证件、驾驶证件、车辆证件携带齐全；
4. 收寄人员应保证个人仪容仪表，调整好工作状态；
5. 收寄人员应熟知最新的公司业务动态；
6. 收寄人员至客户处要确保交通工具停放妥当，不违章，不影响他人；
7. 收寄人员要妥善放置已揽收快件；
8. 收寄人员进门先整理好个人仪表，主动向客户表明身份，并出示证件，说明来意。

二、收寄验视和快件核查

1. 收寄人员应确认客户寄递的快件是否在公司网络派送区域之内，对不在服务区域内的快件可向客户提供解决方案或不予收寄。
2. 收寄人员要求寄件人交寄快件时，必须出示本人有效身份证件，如实填写快递运单等寄递详情单。
3. 收寄快件时除已与签订安全协议用户交寄的快件外，收寄

人员必须核对寄件人在寄递详情单上填写的个人身份信息与有效身份证件信息。信息核对一致后，将在快递系统中记录证件类型与证件号码，另外，不得擅自记录在寄递详情单上。

对于采取与用户签订安全协议方式收寄快件的，收寄人员必须一次性查验寄件人的有效身份证件，登记相关身份信息，留存有效身份证件复印件。寄件人为法人或者其他组织的，需要核对、记录其统一社会信用代码，且留存法定代表人或者相关负责人的有效身份证件复印件。

4. 本公司向寄件人长期、批量提供寄递服务的，本公司应当与寄件人签订安全协议，明确自身与签订安全协议的寄件人（以下简称协议用户）的安全保障义务。发现用户生产、销售的产品属于禁止寄递物品的，不得将其作为协议用户提供寄递服务。

5. 对委托他人交寄快件的，收寄人员必须核对、记录委托方和受托方的有效身份证件信息。

6. 有下列情形之一的，收寄人员不得收寄快件：

（1）寄件人交寄信件以外的快件时，拒绝出示有效身份证件，或者拒绝本公司登记身份信息的；

（2）公司收寄人员收寄信件以外的快件时，发现寄件人在寄递详情单上填写的寄件人姓名与出示的有效身份证件不一致的。

7. 收寄人员应当依法验视用户交寄的物品是否属于禁止寄递或者限制寄递的物品，核对物品的名称、性质、数量等是否与

寄递详情单显示或者关联的信息一致；不必收寄的，应当按照国务院邮政管理部门的规定作出验视标识。按照国家规定需要用户提供有关书面凭证的，要求用户提供凭证原件，核对无误后，方可收寄。

收寄人员在收寄过程中发现禁止寄递物品的，应当拒绝收寄；发现已经收寄的快件中有疑似禁止寄递物品的，应当立即停止分拣、运输、投递。对快件中依法应当没收、销毁或者可能涉及违法犯罪的物品，应当立即向有关部门报告，并配合调查处理；对其他禁止寄递物品、限制寄递物品或者一同查处的禁止寄递物品之外的物品，应当通知寄件人或者收件人，并依法妥善处理。

收寄人员完成收寄后发现禁寄物品或者疑似禁寄物品的，应当停止发运，立即报告事发地邮政管理部门，并根据《禁止寄递物品管理规定》规定处理。

三、快件包装

1. 在收寄过程中，公司与用户依照法律、行政法规的规定，防止快件过度包装，使用可循环、易回收、可降解的替代产品，减少包装废弃物，并采取措施回收快件包装材料，实现包装材料的减量化利用和再利用。

2. 收寄人员在收寄过程中应使用环保材料对快件进行包装，遵守国家有关禁止、限制使用不可降解塑料袋等一次性塑料制品的规定。公司快件塑料包装袋、普通胶带中的铅、汞、镉、铬总量以及快件塑料包装袋中的苯类溶剂残留符合国家规定。不使用

有毒物质作为快件填充材料。

3. 收寄人员应根据包装箱内装物最大质量和最大综合内尺寸，选用合适的包装箱。优先使用宽度较小的胶带，在已有黏合功能的封套、包装袋上减免使用胶带。积极使用免胶带设计的包装箱，优化快件包装，加强结构性设计，减少使用填充材料。

4. 针对协议用户提供快件封装用品和胶带的，公司会向其书面告知，所提供的封装用品和胶带应当符合国家规定。

5. 公司快递业务员或寄件人应根据快件的性质、数量选配适宜的包装材料进行封装，并满足以下要求：快件封装应坚固、完好，包装外表面不应有突出的钉、钩、刺等，防止快件突出物对用户、快递业务员或其他人员造成伤害，防止运输过程中包装破裂或损坏其他快件；快件封装应整洁干燥，没有异味和油渍，确保封装的快件不污染其他快件，便于搬运、装卸和摆放；快件封装应根据快件尺寸、重量和运输特性选择合适大小的外包装及填充物，避免不足包装造成物品损坏及过度包装造成材料浪费。

四、运单填写及称重收费

1. 在寄件人填写快递运单前，本公司将提醒其阅读快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定，并告知相关保价规则和保险服务项目，并建议寄件人对贵重物品购买保价或者保险服务。寄件人交寄贵重物品的，应当事先声明；本公司可以要求寄件人对贵重物品予以保价。

2. 收寄人员应对运单客户已填好的，对填写内容进行检查；

若客户未填写运单，则指导客户填写或代为客户填写，并让客户在指定的位置签名。

3. 收寄人员应对已包装好的快件进行称重，确认支付方和支付方式，并在运单指定的位置注明。

4. 收寄人员应将填写好的运单、标识等规范贴在快件的合适位置。

5. 收寄人员应将运单客户联留存给客户，并为客户开具票据。

6. 收寄人员应对已揽收的快件做信息采集，并上传至系统。

五、本公司收寄人员应将揽收快件在规定的时间内运回处理点，并将运单公司留存联及费用交给相关的工作人员。

客户选择到本公司营业场所寄件时，请参照上述流程。