

投递操作规范

为贯彻落实《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《快递市场管理办法》及其他有关法律法规的规定，特制定本规范。

投递员应将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，应当告知收件人有权当面验收快件，查看内件物品与快递运单记载是否一致。快递包装出现明显破损或者内件物品为易碎品的，应当告知收件人可以查看内件物品或者拒收快件。与寄件人事先书面约定收件人查看内件物品具体方式的，应当在快递运单上以醒目方式注明。

快件外包装完好的，由收件人签字确认。投递的快件注明为易碎品及外包装出现明显破损的，应当告知收件人先验收内件再签收。与寄件人另有约定的除外。对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件，应当与寄件人在书面合同中明确投递收件人验收的权利义务，并提供符合约定的验收服务，验收无异议后，由收件人签字确认。

收件人可以签字或者其他易于辨认、保存的明示方式确认收到快件，也可指定代收人验收快件和确认收到快件。

收件人或者收件人指定的代收人不能当面验收快件的，我司快递员应当与用户另行约定快件投递服务方式和确认收到快件方式。未经用户同意，我司快递员不得代为确认收到快件，不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。

除法律、行政法规另有规定外，收件人收到来源不明的快件，要求提供寄件人姓名（名称）、地址、联系电话等必要信息的，应当向收件人提供我司其掌握的信息。

（一）投递操作原则

1. 依据件量流向，各站点主管合理划分派送区域，配备合适人员投递。

2. 各分站点收到货并接单扫描入库后，每天 08:00 前出仓分发给相应区域派送员。

3. 派送员填写《快递派件登记表》领取订单及快件，并确认是否在自己的派送范围；外包装有无破损及内件异常响动等。

4. 派送前派送员联系客户，如遇电话空号、关机、停机、地址不详、客户外出等异常情况，此单返仓重新入库并反馈信息至客服部处理。

5. 派送中，验视终端客户身份，如遇终端客户不满上游客户产品质量、售后服务或上游客户承诺与下单投递不符等故意压货拒付货款情况，现场联系上游公司的客服部，未能解决联系本公司客服人员，由本公司客服联系上游客户沟通协助解决。

6. 派送后，拒收的需终端客户签字确认，并当天将拒收快件返仓重新入库，当天快件返仓必须经派送员、站点仓管员（或站点主管）双方签字确认。

7. 派送过程中，注意搬运过程中快件安全和人身安全。

（二）投递形式

投递形式主要包括按名址面交、用户自取或与用户协商三种形式。

1. 按名址面交

(1) 投递时间：快件的首次投递时间应不超出向用户承诺的服务时限或按照约定的服务时间投递。

(2) 人员着装：收派员应统一穿着具有标识的服装，并佩戴工号牌或胸卡。

(3) 投递次数：对快件提供至少 2 次免费投递，投递 2 次未能投交的快件，收件人仍需要投递的，收取额外费用，但应事先告知收件人收费标准。

(4) 快件签收

a. 验收：收派员将快件交给收件人时，应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，收派员应告知收件人先验收内件再签收；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，将按照国家有关规定，与寄件人（商家）签订合同，明确与寄件人（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，在投递时也可予以提示；验收无异议后，由收件人签字确认。国家相关部门对快件验收另有规定的，从其规定。

b. 代收：若收件人本人无法签收时，可与收件人（寄件人）沟通允许后，采用代收方式，代收时，收派员需要核实代收人身份，并告知代收人代收责任。

c. 例外情况：在验收过程中，若发现快件损坏等异常情况，收派员应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，收派员应予以注明。

（5）费用收取：收件人（代收人）支付费用后，提供发票。

2. 用户自取：用户自取主要适用于以下几种情况：a) 投递2次仍无法投递的快件；b) 相关政府部门（如海关、公安等）提出要求的。

3. 与用户协商：对有特殊需求的用户，可与用户协商，采取其他方式妥投用户。

（三）无法投递快件

在投递前联系收件人，当出现快件无法投递情况时，我司应采取以下措施：

a) 首次无法投递时，应主动联系收件人，通知复投的时间及联系方式，若未联系到收件人，可在收件地点留下派送通知单，将复投的时间及联系方式等相关信息告知收件人；

b) 复投仍无法投递，可通知收件人采用自取的方式，并告知收件人自取的地点和工作时间。收件人仍需要投递的，可以提供相关服务，但应事先告知收件人收费标准和服务费用；

c) 如果联系不到收件人，或收件人拒收快件，应在彻底延

误时限到达之前联系寄件人，协商处理办法和费用，其中主要包括：

1) 寄件人放弃快件的，应在放弃快件声明上签字，凭放弃快件声明处理快件；

2) 寄件人需要将快件退回的，应支付退回的费用。

快件无法投递的，本公司将退回寄件人或者根据寄件人的要求进行处理；属于进出境快件的，本公司将依法办理海关和检验检疫手续。快件无法投递又无法退回的，本公司将依照下列规定处理：

a. 属于信件，自确认无法退回之日起超过 6 个月无人认领的，由本公司在所在地邮政管理部门的监督下销毁；b. 属于信件以外其他快件的，本公司应当登记，并按照国务院邮政管理部门的规定处理；c. 属于进境快件的，交由海关依法处理，其中有依法应当实施检疫的物品，由出入境检验检疫部门依法处理。

（四）无着快件核实、保管和处理制度

我司按照法律、行政法规处理无法投递又无法退回的快件（以下称无着快件），建立无着快件的核实、保管和处理制度，将处理情况纳入快递业务经营许可年度报告内。

1. 处理方式：及时登记无着快件，并将无着快件每半年 1 次集中到省级邮政管理部门所在地或其他办事处所在地，申请集中处理。

2. 处理期限：无着快件，自确认无法退回之日起超过 6 个月无人认领的，在邮政管理部门的监督下销毁。

处理无着快件，不得有下列行为：

- （一）在保管期限内停止查询服务；
- （二）保管期限未届满擅自处置；
- （三）牟取不正当利益；
- （四）非法扣留应当予以没收或者销毁的物品；
- （五）法律、行政法规禁止的其他行为。