



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27917.1—2011

---

## 快递服务 第1部分：基本术语

Express service—Part 1: Basic terminology

2011-12-30 发布

2012-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 基础概念 .....	1
3 业务种类 .....	1
4 服务要素 .....	3
5 服务环节 .....	6
6 服务质量 .....	8
参考文献 .....	10
索引 .....	11

## 前 言

GB/T 27917《快递服务》分为 3 个部分：

——第 1 部分：基本术语；

——第 2 部分：组织要求；

——第 3 部分：服务环节。

本部分为 GB/T 27917 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由国家邮政局提出。

本部分由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院。

本部分主要起草人：李涵、曾毅、曹俐莉、祝燕、王世川。

# 快递服务 第1部分：基本术语

## 1 范围

GB/T 27917的本部分规定了快递服务的基础概念,以及与快递业务种类、服务要素、服务环节、服务质量相关的基本术语。

本部分适用于快递服务相关的经营、管理、教学、科研等活动。

## 2 基础概念

### 2.1

**快递服务** **express service; courier service**

在承诺的时限内快速完成的寄递服务。

[GB/T 10757—2011,定义 2.6]

### 2.2

**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**(2.1)的企业及其加盟企业、代理企业。

注:快递服务组织包括快递企业和邮政企业提供快递服务的机构。

### 2.3

**快件** **express item**

快递服务组织(2.2)依法递送的信件、包裹、印刷品等的统称。

注:改写 GB/T 10757—2011,定义 5.2.1。

### 2.4

**快递业务员** **operational express service provider**

使用快递专用工具、设备和应用软件系统,按照快递属性要求,从事**快件**(2.3)收寄、分拣(5.2.2)、封发(5.2.3)、投递等工作的人员。

### 2.5

**快递业务网络** **express service network**

**快件**(2.3)收寄、分拣(5.2.2)、封发(5.2.3)、运输、投递、查询等所依托的实体网路和信息网络的总称。

## 3 业务种类

### 3.1 按寄达范围划分的快递业务

#### 3.1.1

**国内快递** **domestic express service**

从收寄到投递的全过程均发生在中华人民共和国境内的快递业务。

#### 3.1.1.1

**同城快递** **intra-city express service**

寄件地和收件地在中华人民共和国境内同一城市的快递业务。