



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27917.3—2011

---

## 快递服务 第3部分：服务环节

Express service—Part 3: Service procedures

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 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 国内快递业务 .....	1
6 国际快递业务 .....	8
附录 A (规范性附录) 快件赔偿规定 .....	11
参考文献 .....	13

## 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 3 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：曹俐莉、徐华荣、曾毅、李涵、祝燕、王世川。

## 快递服务 第3部分：服务环节

### 1 范围

GB/T 27917的本部分规定了国内快递业务服务环节,以及国际、中国港澳台快递业务在国内服务环节的具体要求。

本部分适用于提供国内、国际及中国港澳台快递服务的组织和人员。

### 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,仅所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 27917.1 快递服务 第1部分:基本术语

### 3 术语和定义

GB/T 27917.1界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 总则

#### 4.1 系统优化

快递服务组织应制定完备的业务流程及操作规范,确保各环节密切配合,协调作业。

#### 4.2 质控严格

各环节的操作应符合业务流程及操作规范的要求,确保快递服务质量。

#### 4.3 信息完备与协调

各环节的作业信息应记录完整、清楚、准确,及时上传网络,确保快件及其相关信息协调一致。

#### 4.4 作业安全

各环节作业过程中,应制定安全保障措施,确保快件寄递安全和用户信息安全。

### 5 国内快递业务

#### 5.1 概述

国内快递业务的服务环节主要包括:收寄、分拣、封发、运输、投递,以及查询、投诉和赔偿等。

#### 5.2 收寄

##### 5.2.1 收寄形式

收寄应主要包括上门收寄和营业场所收寄两种形式。