



جمهوری اسلامی ایران

Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization

INSO

18811

1st. Edition

2014



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۱۱

چاپ اول

۱۳۹۳

پست - خدمت خرید و فروش اینترنتی

Post- Internet Shopping Service

ICS: 03 . 240

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است .

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان ، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرفکنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادها در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکترونیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود .

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و /یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرگانی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسائل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطای و بر عملکرد آن ها ناظر است. ترویج دستگاه بین المللی یکاه، کالیبراسیون (واسنجی) وسائل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

**کمیسیون فنی تدوین استاندارد
«پست - خدمت خرید و فروش اینترنتی»**

سمت و / یا نمایندگی

مدیر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و
فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و
فناوری اطلاعات

رئیس:

پازری، محسن
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

دبیر:

پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و
فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و
فناوری اطلاعات

خاری، حمیدرضا

(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

رئیس نظارت بر مقررات پستی اداره کل
مهندسی عملیات شرکت پست جمهوری
اسلامی ایران

آچاک، صالح

(کارشناس ارشد مدیریت تکنولوژی)

معاون دفتر بازاریابی و بررسی‌های اقتصادی
شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

احمدی، محمد

(کارشناس ارشد علوم ارتباطات)

نماینده سازمان ملی استاندارد ایران

پاکیزه‌وند، حاجیه

(کارشناس بیولوژی)

همکار پروژه تهیه و تدوین استانداردهای
خدمات پستی

جعفر طیاری، منصور

(کارشناس زبان و ادبیات انگلیسی)

مدرس دانشکده علمی و کاربردی پست

حسین آبادی، مسعود

(کارشناس ارشد مدیریت صنعتی)

نماینده شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

حی‌شاد، شهرام

(کارشناس امور پستی)

همکار پروژه تهیه و تدوین استانداردهای
خدمات پستی

خاری، فاطمه

(کارشناس ارشد زبان و ادبیات فارسی)

| | |
|--|--|
| پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات | روستاکیانی، آزاده (کارشناس کامپیوتر/نرم افزار) |
| رئیس گروه هماهنگی و تعاملات اپراتورهای سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی | رضایی، عبدالعظیم (کارشناس جغرافیا برنامه‌ریزی ناحیه‌ای) |
| مشاور پستی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات | زارعی‌فرد، کریم (کارشناس ارشد مدیریت) |
| مشاور مدیرعامل و مدیرکل دفتر بازرگانی و ارزیابی عملکرد شرکت مخابرات ایران | صابری‌وند، نادر (کارشناس ارشد مدیریت) |
| نماینده اداره کل استاندارد و تایید نمونه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی | عروجی، سید مهدی (کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات) |
| پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات | غدیری، سید مجید (کارشناس فیزیک) |
| کارشناس استاندارد | قاضوی، سیدمحمد (کارشناس ارشد مدیریت صنایع) |
| رئیس گروه هماهنگی و نظارت بر خدمات عمومی اجباری فاوا (USO) | قره‌داغی، یدا... (کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات) |
| کارشناس ارشد صنعت مخابرات | محسن‌زاده، علی‌اکبر (کارشناس ارشد مخابرات) |

فهرست مندرجات

صفحه

عنوان

| | |
|------------------------------|--|
| Error! Bookmark not defined. | آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران |
| ج | کمیسیون فنی تدوین استاندارد |
| ز | پیش گفتار |
| ح | مقدمه |
| ۱ | ۱ هدف و دامنه کاربرد |
| ۱ | ۲ مراجع الزامی |
| ۲ | ۳ اصطلاحات و تعاریف |
| ۱۳ | ۴ کلیات فرآیندهای عملیاتی خدمت |
| ۱۳ | ۱-۴ اجزای اصلی پست خرید |
| ۱۴ | ۱-۱-۴ مدل فرآیندی خدمت |
| ۱۵ | ۵ الزامات فرآیندی خدمت |
| ۱۵ | ۱-۵ فرآیند ورود تأمین کنندگان و فروشندهان به خدمت پست خرید |
| ۱۵ | ۱-۱-۵ اسناد و مدارک تأمین کننده / فروشنده |
| ۱۵ | ۲-۱-۵ اطلاع رسانی کالاها و به روز رسانی آن |
| ۱۶ | ۲-۵ نحوه خرید |
| ۱۷ | ۱-۲-۵ مدل مورد استفاده خریدار (صرف کننده) |
| ۱۸ | ۲-۲-۵ مرجع کردن کالاهای معیوب |
| ۲۰ | ۳-۵ تراکنشهای مالی خدمت |
| ۲۰ | ۱-۳-۵ نوع پرداخت |
| ۲۲ | ۲-۳-۵ تسویه حساب با عوامل کارور |
| ۲۳ | ۴-۵ تراکنشها و اقدامات عملیاتی خدمت |
| ۲۳ | ۱-۴-۵ سامانه ردگیری و ردیابی |
| ۲۳ | ۲-۴-۵ فرمهای مورد استفاده خدمت |
| ۲۴ | ۳-۴-۵ ممنوعات |
| ۲۵ | ۴-۴-۵ حفاظت و حراست از داده‌های تجاری مشتریان در بستر تبادلات الکترونیکی |
| ۲۵ | ۵-۴-۵ ارتباط و تعامل خدمت با خدمت اصلی، تکمیلی و جانبی پستی |
| ۲۵ | ۶-۴-۵ پایگاه الکترونیکی پست خرید |
| ۲۶ | ۶ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری |
| ۲۶ | ۱-۶ نحوه کارسازی سفارشات |
| ۲۷ | ۲-۶ لفاف بندی |

| | |
|----|---|
| ۲۷ | ۳-۶ نحوه درج نشانی |
| ۲۷ | ۴-۶ نحوه محاسبه هزینه پستی |
| ۲۷ | ۱-۴ نرخ خدمت پست خرید |
| ۲۸ | ۲-۴ قیمت کالا |
| ۲۸ | ۵-۶ ارائه کد ردگیری و رسید به مشتری |
| ۲۸ | ۶-۶ استاندارد تحویل |
| ۲۸ | ۷-۶ تحویل |
| ۲۹ | پیوست الف(الزامی) ممنوعات در تجارت الکترونیکی |
| ۳۰ | پیوست ب(اطلاعاتی) کتابنامه |

پیش‌گفتار

استاندارد «پست-خدمت خرید و فروش اینترنتی» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تهیه و تدوین شده و در دویست و سیزدهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۹/۱۲ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در موقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منابع و مأخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- ۱ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پرونده /رائه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۲ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. /اساسنامه شرکت پست. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی
- ۳ معاونت حقوقی، پشتیبانی و مجلس وزارت پست و تلگراف و تلفن [سابق]. مجموعه قوانین و مقررات وزارت پست و تلگراف و تلفن و شرکت‌های وابسته تا سال ۱۳۷۱. تهران: تابستان ۱۳۸۸.
- ۴ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، اداره کل مهندسی عملیات پستی، دستورالعمل اجرایی سرویس خرید و فروش اینترنتی، شماره ۴۱۰/۲۲۹۳۰، تاریخ: ۱۳۹۱/۱۰/۲۷.
- ۵ قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹
- ۶ قانون نظام صنفی کشور، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۱۶۶۸، تاریخ ۱۳۸۳/۱/۲۲
- ۷ قانون مالیات بر ارزش افزوده، مصوبه کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، تاریخ ۱۳۸۷/۲/۱۷
- 8 Farah Abdallah and Yuliya Shakurova. *Measuring postal e-services development, A global perspective*, First edition , Berne :UPU, January 2012, p.4.
- 9 Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.
- 10 Universal Postal Union. *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.

مقدمه

خرید و فروش اینترنتی یکی از انواع کسب و کارهای مدرن تجارتی امروز می‌باشد. کاروران^۱ پستی با بهره-گیری از شبکه گسترده الکترونیکی و اینترنتی خود و ایجاد وبگاه‌های تجارتی لازم در چارچوب خدمت پست خرید به فروشنده‌گان، خریداران، شرکت‌ها، اشخاص و غیره این امکان را می‌دهند تا با استفاده از قابلیت گسترده شبکه‌های قبول، حمل و نقل و توزیع، فرآیندهای جابه‌جایی، ارسال، تحویل کالاها و دریافت بها و هزینه‌های مربوط را در زمان مناسب و طبق توافقات فی‌ما بین انجام دهند.

پست - خدمت خرید و فروش اینترنتی

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از ارائه این خدمت تعیین ویژگی‌های خدمت خرید و فروش اینترنتی از مرحله قبول تا مرحله تحويل به مشتری به منظور کاهش هزینه‌های ملی و سهولت دسترسی به بازارهای متعدد است.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

- الف- خدمات بسته‌های کوچک، امانات، بسته‌های پیشتاز، امانات تحويل در مقابل دریافت بها (COD)^۱، پیک ویژه، بارهای پستی و خدمات تكمیلی ثبتی؛
- ب- فروشنده‌گان، خریداران، تولیدکنندگان، عرضه‌کنندگان، اشخاص، شرکت‌ها و سایر ذینفعان.

این استاندارد در مورد خدمت پست‌نامه‌های عادی کاربرد ندارد.

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن‌ها ارجاع داده شده است.

بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می‌شود.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است.

استفاده از مراجع الزامی برای این استاندارد الزامی است:

- ۱-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۲۲، پست- خدمت پست پیشتاز EMS
- ۲-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۲۱، پست- خدمت پست ثبتی
- ۳-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۳۵، پست- خدمت امانات پستی
- ۴-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۱۹، پست- خدمات پیکی ویژه
- ۵-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۲۵، پست- خدمت بار پستی
- ۶-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۱۶، پست- خدمت امانات شکستنی
- ۷-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۱۳، پست- خدمت امانات خارج از اندازه
- ۸-۲ استاندارد ملی ایران، شماره ۱۸۸۱۴، پست- خدمت امانات حاوی مواد نشتشی و ریزشی (مایعات)
- ۹-۲ اتحادیه پستی جهانی. آیین‌نامه پست‌نامه. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱

- ۱۰-۲ اتحادیه پستی جهانی. آین نامه امانت پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۱۱-۲ اتحادیه پستی جهانی. پروتکل نهایی کنوانسیون پستی جهانی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۱۲-۲ اتحادیه پستی جهانی. کنوانسیون پستی جهانی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۱۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنماهای برای مراجع كتاب شناختي و استناد به منابع اطلاعاتي
- ۱۴-۲ سازمان تنظيم مقررات و ارتباطات رadioيي. مصوبات پستي کميسيون تنظيم مقررات ارتباطات
- 2-15 Universal Postal Convention. In: *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.
- 2-16 Final Protocol to the Universal Postal Convention. In: *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.
- 2-17 Universal Postal Convention. In: *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.
- 2-18 Final Protocol to the Universal Postal Convention. In: *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.
- 2-19 UPU, *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.
- 2-20 UPU, *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.

۳ اصطلاحات و تعاريف

در اين استاندارد علاوه بر اصطلاحات و تعاريف تعين شده در استانداردهاي ملی ايران شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۹: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۶: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۳: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۱۴: سال ۱۳۹۳، اصطلاحات و تعاريف زير نيز به كار مى روند:

۱-۳

۱ اتحادیه^۱

شخصيتى حقوقى است كه از افراد يك يا چند صنف داراي فعاليت يكسان يا مشابه، برای انجام دادن وظايف و مسئوليت هاي مقرر در قانون، تشکيل مى گردد.

۱- بر اساس تعريف قانون نظام صنفي کشور، مصوبه مجلس شورای اسلامی، شماره ۱۶۶۸، تاریخ ۱۳۸۳/۱/۲۲

۲-۳

اتحادیه صنفی^۱

اتحادیه دارای شخصیت حقوقی و غیر انتفاعی است که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد.

۳-۳

اعلامیه ورود

برای مرسوله‌های ثبتی، چنانچه گیرنده در نشانی تعیین شده بر روی مرسوله حضور نداشته باشد، پستچی برای اطلاع وی از ورود مرسوله اقدام به صدور «اعلامیه ورود» جهت آگاهی گیرنده می‌نماید.

یادآوری- اعلامیه ورود دو نوع است؛

۱- «اعلامیه ورود نوبت اول» که پستچی، آن را در اولین مراجعته صادر و به گیرنده اطلاع می‌دهد که نوبت بعدی در روز و ساعتی مشخص مجدداً جهت تحويل مرسوله باز می‌گردد.

۲- «اعلامیه ورود نوبت دوم» که پستچی در دومین مراجعته، در صورت عدم حضور گیرنده صادر نموده و به گیرنده اطلاع می‌دهد که باید در مدتی تعیین شده، جهت دریافت مرسوله به «باجه معطله» نزدیکترین اداره پست مراجعته نماید.

۴-۳

امانات پستی^۲

بسته حاوی اشیاء و کالا با وزن بیش از ۲ کیلوگرم و بیشینه ۳۰ کیلوگرم و برای بسته‌های غیرقابل تفکیک داخله بیشینه تا ۵۰ کیلوگرم که دارای نشانی فرستنده و یا گیرنده باشد.

یادآوری- در صورت تعریف خدمات جدید، تعاریف، شرایط و بیشینه وزن مرسوله، حسب مورد توسط مرجع ذیصلاح^۳ تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۵-۳

امانت کرایه در مقصد^۴

امانتی است که کرایه آن برابر نرخنامه مصوب مراجع ذیصلاح^۵ در مقصد از گیرنده اخذ می‌شود.

۱- بر اساس تعریف قانون نظام صنفی کشور، مصوبه مجلس شورای اسلامی، شماره ۱۶۶۸، تاریخ ۱۳۸۳/۱/۲۲.

2- Postal parcel

۳- در حال حاضر مرجع مورد نظر، کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات است.

4- Postage due parcel

۵- در حال حاضر مرجع مورد نظر، کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات است.

۶-۳

امضای الکترونیکی^۱

عبارت از هر نوع علامت منضم شده یا به نحو منطقی متصل شده به «داده‌پیام» است که برای شناسائی امضا کننده «داده‌پیام» مورد استفاده قرار می‌گیرد.^۲

۷-۳

بازار الکترونیکی

سرمایه‌ای است که از طریق آن فروشگاه‌ها، تولیدکنندگان و سایر عرضه کنندگان کالا و خدمات از طریق بستر الکترونیکی و مجازی که کارور در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد، مبادرت به عرضه و فروش کالا و خدمات خود به صورت اینترنتی می‌نمایند.

۸-۳

برات^۳

برات نوشته‌ای است که به موجب آن شخصی که برات‌کش، برات‌دهنده یا محیل نامیده می‌شود، معمولاً به یکی از بدھکاران خود، برات‌گیر یا محل علیه دستور می‌دهد تا مبلغ معینی را در موعد یا سررسید معین در وجه شخص ثالثی که دارنده برات، محله یا محتال نامگذاری شده و یا به حواله کرد او پرداخت نماید.

یادآوری - بدین ترتیب برات توسط برات‌کش جهت برات‌گیر به منظور پرداخت وجه آن نوشته شده و برای او فرستاده می‌شود؛ مانند آنکه تهیه کننده کالا، کالای مورد درخواست مصرف کننده را به او تحويل می‌دهد و ضمناً براتی به روی او می‌کشد تا با رؤیت و نوشتمن قبولی در برات مبلغ مندرج در آن را که در واقع ثمن معامله می‌باشد به شخص ثالث (دارنده برات) پرداخت نماید.

حال اگر شعبه بانکی تهیه کننده کالا باشد، در این صورت براتی را که از استفاده کننده کالا (برات‌گیر) - که معمولاً مشتری بانک مزبور است - دریافت می‌کند، چون خود بانک در عین حال دارنده برات نیز می‌باشد، مآلًا ثمن معامله را از حساب مشتری موصوف محاسبه و برداشت می‌نماید.^۴

برات علاوه بر امضاء یا مهر برات‌دهنده باید دارای شرایط ذیل باشد:^۵

- ۱- قید کلمه (برات) در روی ورقه.
- ۲- تاریخ تحریر (روز و ماه و سال).
- ۳- اسم شخصی که باید برات را تأدیه کند.
- ۴- تعیین مبلغ برات.
- ۵- تاریخ تأدیه وجه برات.

1- Electronic Signature

۲- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، ۱۳۸۲/۱۰/۲۹، مبحث اول، فصل دوم، تعاریف

3 - Bill of Exchange & Lettre de change

۴- حقوق تجارت (جلد سوم)، دکتر محمود عرفانی، نشر میزان، تهران ۱۳۸۵.

۵- مجموع کامل محسای قانون تجارت ایران، دکتر محمود عرفانی، انتشارات جنگل، ۱۳۸۶، ماده ۲۲۳ دیوان عالی کشور.

- ۶- مکان تأییه وجه برات اعم از اینکه محل اقامت محال علیه باشد یا محل دیگر.
- ۷- اسم شخصی که برات در وجه یا حواله کرد او پرداخته می‌شود.
- ۸- تصریح به این که نسخه اول یا دوم یا سوم یا چهارم تا آخر است.

۹-۳

بورس کالا

کالا بازاری مت Shankl و سازمان یافته است که در آن به طور منظم کالا یا کالاهای معینی با روش‌های مشخص مورد معامله قرار می‌گیرد. مبادله در این بازار با نام‌های بورس اوراق بهادار، بورس ارز، بورس اسناد، بورس کالا و غیره نامگذاری می‌شوند.

۱۰-۳

پروانه کسب^۱

مجوزی است که طبق مقررات قانون نظام صنفی کشور به منظور شروع و ادامه کسب و کار یا حرفه به فرد یا افراد صنفی برای محل مشخص یا وسیله کسب معین، داده می‌شود.

۱۱-۳

تأمین‌کنندگان و فروشنده‌گان کالاهای خدمات در فضای مجازی

هر فرد صنفی (دارای پروانه از مراجع ذیربسط) حقیقی و یا حقوقی که در فضای سایبر (مجازی) نسبت به ارائه کالا و خدمات اقدام می‌نماید^۲ و محصولات آن از لحاظ وزن و ابعاد در چارچوب قراردادهای منعقده بین ایشان و کارور پستی قبول و تحويل می‌شود.

۱۲-۳

تأمین‌کننده^۳

عبارت از شخصی است که بنا به اهلیت تجاری، صنفی یا حرفه‌ای فعالیت می‌کند.^۴

۱- بر اساس تعریف قانون نظام صنفی کشور، مصوبه مجلس شورای اسلامی، شماره ۱۶۶۸، تاریخ ۱۳۸۳/۱/۲۲

۲- الحاقیه آیین‌نامه اجرائی ضوابط لازم برای صدور پروانه کسب فروشگاه‌های الکترونیکی (تبصره ۱ ماده ۱۲ قانون نظام صنفی)، تعاریف ۳- Supplier

۴- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹، مبحث اول، فصل دوم، تعاریف

۱۳-۳

تجارت الکترونیک^۱

نوعی تجارت است که بر پردازش و انتقال الکترونیکی داده‌ها، شامل متن، صدا و تصویر مبتنی می‌باشد. این تجارت، فعالیت‌های گوناگونی از قبیل مبادله الکترونیکی کالاهای خدمات، تحويل فوری مطالب دیجیتال، انتقال الکترونیکی وجود، مبادله الکترونیکی سهام، بارنامه الکترونیکی، طرح‌های تجاری، طراحی و مهندسی مشترک، منبع یابی، خریدهای دولتی، بازاریابی مستقیم و خدمات بعد از فروش را در بر می‌گیرد.

یادآوری- تجارت الکترونیک از دیدگاه اتحادیه اروپا (European Union) سال ۲۰۰۱ هر شکلی از مبادله تجاری است که در آن طرفین ذینفع به جای تبادلات فیزیکی یا تماس مستقیم فیزیکی، به صورت الکترونیکی تعامل کنند.

۱۴-۳

تحویل^۲

آخرین مرحله از فرآیند عملیات ثبتی پست است که طی آن مرسوله‌ها، در نشانی گیرندگان، در قبال اخذ رسید به ایشان تحویل می‌شود.

یادآوری- تحویل می‌تواند از طریق صندوق‌های شخصی و باجه‌های پستی (رستانت و معطله) نیز انجام شود.

۱۵-۳

حق مقر

به منظور صرفه‌جویی در وقت و انرژی مشتریان و ایجاد رفاه افزون‌تر در قبول مرسوله‌ها، سرویس قبول مرسوله از مقر فرستنده که یک سرویس تکمیلی خدمات پستی می‌باشد و در آن به جای مراجعه مشتری به واحدهای پستی قبول، در پی تماس تلفنی، ارسال درخواست الکترونیکی توسط وب سایت، یا براساس قرارداد متبادل، متصدیان پستی در محل استقرار فرستنده حضور یافته و مرسوله‌های وی را در همان محل در قالب هر یک از سرویس‌های مورد تقاضای مشتری قبول می‌کنند.

۱۶-۳

خدمات الکترونیکی

خدماتی که در آن از بستر الکترونیکی موجود در شبکه‌های کاروران پستی برای جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، بازیابی و ارسال اطلاعات مورد نیاز ذینفعان به صورت برخط یا غیربرخط ارائه می‌شود.

۱- تعریف منتشره از سوی کمیسیون اروپایی سال ۱۹۹۷ ، ترجمه آل داود، سال ۱۳۸۵

۱۷-۳

خدمت پست پیشتاز^۱ (EMS)

خدمتی است که طی آن بر اساس شرایط، نرخها و دسته‌بندی‌های خاص، از نظر نوع مرسوله؛ خارج از مسیر عادی پست و با بهره‌گیری از امکانات عملیاتی و حمل و نقل سریع، نسبت به قبول، آماده‌سازی، ارسال و توزیع مرسوله، اقدام می‌گردد.^۲

یادآوری- بر اساس ماده ۱۴ کنوانسیون پستی جهانی، پیشتاز یک خدمت پستی سریع ویژه ارسال اسناد و کالا با استفاده از ابزار فیزیکی است. این خدمت در سطح بین‌الملل بر اساس توافق دو جانبی یا پیوستن به موافقت نامه چند جانبی EMS برقرار می‌گردد. در این خدمت تمامی عملیات مربوط به اقلام پستی از لحظه قبول تا توزیع در داخل و خارج از کشور، در مدت زمانی کوتاه‌تر از سایر خدمات پستی، بر اساس ماده ۲۵۱ آئین نامه پست‌نامه‌ها انجام می‌گیرد و پیگیری سرنوشت مرسوله در این خدمت برای متقاضی یا مشتری در تمام مراحل عملیاتی امکان پذیر می‌باشد. مرسوله‌ها در این خدمت بر اساس نوع محتوی (مدارک/ کالا) داخل پاکت یا به شکل بسته پیشتاز ارسال می‌گردند.

۱۸-۳

خدمت پست خرید

یکی از خدمات پستی است که خریداران در قالب آن به پست ماموریت خرید کالا یا خدمت مورد نظر خود را داده و نسبت به دریافت خدمت در مقابل پرداخت هزینه‌های مربوط (هزینه پستی به علاوه بهای کالا یا خدمت) به صورت پیش‌پرداخت یا پرداخت در مقابل بها اقدام می‌نمایند. در این خدمت انواع مجاری رسانه‌ای شامل اینترنت، تلویزیون، کاتالوگ، مطبوعات، تلفن، پیامک، رایانame، و سایر موارد مشابه برای سفارش کالا مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱۹-۳

خدمت پست نامه‌های ثبتی

خدمتی است که در فرآیند قبول، به متقاضی دریافت خدمت، رسید داده می‌شود و در مراحل انجام فرایندهای عملیاتی مربوط، شماره مرسوله براساس نظام‌های موجود، ثبت و مسیر طی شده و سرنوشت آن قابل ردیابی و پیگیری بوده و در فرایند توزیع نیز از گیرنده رسید دریافت می‌شود.

۲۰-۳

خدمت پیکی ویژه^۳

در این سرویس مرسوله و هر نوع کالای مجاز مشتری با نرخ مخصوص از مبادی قبول، پذیرفته شده و مستقیماً توسط پیک ویژه در نهایت سرعت، حداقل ظرف ۳ تا ۵ ساعت، در نشانی گیرنده تحويل می‌گردد. با

1- Express Mail Service

۲- استاندارد ملی ایران شماره یو پی یو اس ۱۰ ای-۶: سال ۱۳۸۸، پست - شناسایی اقلام پستی- قسمت E استفاده داخلی / دو جانبی از شناسه‌های ۱۳ شاخصه‌ای، ص ۴.

3 - Special courier service

حذف عملیات تجزیه و رهسپاری، این سرویس از سرعت خاصی برخوردار است و اصطلاحاً به آن خدمت دست به دست^۱ می‌گویند.

۲۱-۳

خدمت تحويل در مقابل پرداخت بها^۲

خدمتی است که در آن علاوه بر توزیع مرسوله، مبلغ بهای محتوی مرسوله به نیابت از طرف فرستنده یا فروشنده، توسط پستچی از گیرنده اخذ می‌گردد.

۲۲-۳

خریدار (صرف‌کننده)

خریدار (صرف‌کننده)، شخصی است که در ازای پرداخت هزینه، مبادرت به دریافت کالا و خدمات می‌نماید.^۳

۲۳-۳

خرید اینترنتی

نوعی خرید که خریداران از طریق فروشگاه‌هایی که متصل به این سیستم هستند و محصولات خود را در سایتها اینترنتی عرضه می‌کنند، با توجه به طبقه‌بندی موجود می‌توانند محصولات مورد نیاز خود را از طریق اینترنت خریداری کنند.

۲۴-۳

دفتر پیشخوان دولت و بخش عمومی

واحدی است که در شهرها و روستاهای استناد پردازه سازمان تنظیم و مقررات ارتباطات رادیویی به منظور ارایه خدمات ارتباطی مردم با دستگاه‌های دولتی و بخش عمومی از جمله خدمات پستی دائم و فعالیت می‌نماید.

۲۵-۳

ردگیری

فرآیند ثبت وقوع رویدادهای مهم در پردازش و حمل و نقل یک هستار^۱ (موجودیت) پستی برای تهیه یک سابقه عملیاتی- زمانی از این رویدادها و کمک به ردیابی هستار پستی.^۲

1- Hand to Hand

2- Cash on delivery parcel service(COD)

۳- الحقیقه آیین‌نامه اجرائی ضوابط لازم برای صدور پروانه کسب فروشگاه‌های الکترونیکی (تبصره ۱ ماده ۱۲ قانون نظام صنفی) بند ۱-۳ ماده ۱

۲۶-۳

رمزینه^۳ پستی

نمادهای عددی صفر الی ۹ است که به منظور نمایش شناسه‌های پستی، کالاهای تولیدی، و سایر موارد استفاده می‌شود. این اعداد در قالب مجموعه‌ای از خطوط تیره و روشن با ضخامت‌های مختلف بکار می‌رود که نشانگر کد متناظر با یک عدد بوده و از طریق پویش^۴ پرتو نوری توسط ماشین، قابل خواندن می‌باشد.

یادآوری- از رمزینه نیز برای نمایش شناسه‌های پستی از جمله شماره مرسوله، ثبت و سایر موارد استفاده می‌شود.

۲۷-۳

رویه ایمن^۵

رویه‌ای است برای تطبیق صحت ثبت «داده‌پیام»، منشأ و مقصد آن با تعیین تاریخ و برای یافتن هرگونه خطای تغییر در مبادله، محتوا و یا ذخیره سازی «داده‌پیام» از یک زمان خاص. یک رویه ایمن ممکن است با استفاده از الگوریتم‌ها یا کدها، کلمات یا ارقام شناسائی، رمزنگاری، روش‌های تصدیق یا پاسخ برگشت و یا طرق ایمنی مشابه انجام شود.^۶

۲۸-۳

سامانه اطلاعاتی^۷

سامانه برای تولید (اصل‌سازی)، ارسال، دریافت، ذخیره یا پردازش «داده‌پیام» است.^۸

۲۹-۳

سامانه اطلاعاتی مطمئن^۹

سامانه اطلاعاتی است که:

- ۱- به نحوی معقول در برابر سوء استفاده و نفوذ محفوظ باشد.
- ۲- سطح معقولی از قابلیت دسترسی و تصدی صحیح را دارد.

1- Entity

2 - *UPU standards glossary*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 24 October 2007.

3- Barcode

4- Scan

5- Secure Method

۶- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹، مبحث اول، فصل دوم، تعاریف

7- System Information

۸- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹، مبحث اول، فصل دوم، تعاریف

9- System Secure Information

۳- به نحوی معقول، متناسب با اهمیت کاری که انجام می‌دهد پیکربندی و سازماندهی شده باشد.

۴- موافق با رویه ایمن باشد.

۳۰-۳

سامانه رایانه‌ای^۱

هر نوع دستگاه یا مجموعه‌ای از دستگاه‌های متصل سختافزاری- نرمافزاری است که از طریق اجرای برنامه‌های پردازش خودکار «داده پیام»، عمل می‌کند.

۳۱-۳

شبکه ارتباطی الکترونیکی

هر کارور پستی حسب پروانه فعالیت مربوط، شبکه ارتباط الکترونیکی خاص خود را برای انجام وظایف و تکالیف و خدمات‌هایش طراحی، ایجاد و بهره‌برداری می‌نماید. این شبکه کلیه نیازهای ارتباطات الکترونیکی ذینفعان را تامین می‌نماید.

۳۲-۳

صورتجلسه بی ترتیبی^۲

فرمی است که در واحدهای پستی به‌هنگام تحويل و تحول، بررسی و ممیزی محمولات، دپش‌ها و مرسولات، در صورتی که «بی‌ترتیبی» مشاهده شود، تنظیم می‌گردد که حاکی از اخلال در یکی از سه شاخص عملیات پستی (سرعت، سلامت، نظم و امانت‌داری) است. در این شرایط متصدی مربوط، اقدام به تنظیم صورتجلسه که بیانگر وقوع بی‌ترتیبی می‌باشد نموده و پس از امضاء مسئولان ذیربطری یک نسخه به مبدأ، یک نسخه به مقصد و نسخه‌ای به دفتر مبادله و یک نسخه نیز به واحد کیفیت پست ارسال می‌شود. صورتجلسه در دو شکل داخله و خارجه تنظیم می‌شود.

۳۳-۳

عقد از راه دور^۳

ایجاب و قبول راجع به کالاها و خدمات بین تأمین‌کننده و مصرف‌کننده با استفاده از وسائل ارتباط از راه دور است.^۴

۱- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹، مبحث اول، فصل دوم، تعاریف.

2 - Minute / records

3- Distance Contract

۴- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹، مبحث اول، فصل دوم، تعاریف.

۳۴-۳

فاکتور خرید کالا

سندي چند نسخه‌اي است که دربرگيرنده نام کالا، قيمت، تخفيف‌های احتمالي، هزينه‌های پستي و سايروارد مشابه می‌باشد که به فروشنده و خريدار تحويل شده و به همراه کالا در مراحل مختلف عمليات پستي استفاده و به عنوان سابقه نگهداري می‌شود.

۳۵-۳

فروشگاه الکترونيکي (مجازى)^۱

عبارت است از واحد اقتصادي که فعاليت آن در فضای سايبر(مجازى) از طريق شبکه‌های رايانيه‌اي از جمله اينترنت بوده و توسط اشخاص حقيقي و يا حقوقی با دريافت پروانه کسب از اتحاديه مربوط داير شده و به فعاليت مشغول می‌باشد.

۳۶-۳

فروشگاه اينترنتي

فروشگاه اينترنتي یا فروشگاه آنلайн، نوعی وبگاه است که برای ارائه محصولات مورد فروش از طريق اينترنت ايجاد می‌شود. فروشگاه‌های مجازى در مقاييسه با فروشگاه‌های حقيقي، مزايايی از قبيل عدم محدوديت جغرافيايی و زمانی، کاهش هزينه‌های جانبی و کاهش ترافيك و آلودگی را به همراه دارند.

۳۷-۳

فروشنده

هر فرد صنفي حقيقي و يا نماينده شخص حقوقی که در فضای سايبر(مجازى) نسبت به ارائه کالا و خدمات اقدام می‌نماید.

۳۸-۳

قبض رسيد^۲

مدرکی است که متصدى کارور به هنگام تحويل مرسوله‌ها و يا محموله‌های پستي ثبتی به باجه قبول، صادر می‌کند و در برگيرنده مشخصات فرستنده، گيرنده، مرسوله، کرایه پستي، خدمت انتخابي، تاريخ، شماره مرسوله، مهر و امضای دفتر مبدا می‌باشد.

۱- الحقیقه آیننامه اجرایی ضوابط لازم برای صدور پروانه کسب فروشگاه‌های الکترونيکي (تبصره ا ماده ۱۲ قانون نظام صنفي)

2- Receipt

۳۹-۳

کرایه پستی

کلیه هزینه‌های اخذ شده از بابت ارایه خدمات پستی است.

یادآوری- جدول کرایه انواع مرسوله‌ها و خدمات پستی در رده‌های وزنی و مقاصد مختلف تحت عنوان نرخ‌نامه پستی، توسط

مراجع ذیصلاح^۱ تصویب می‌شود.

۴۰-۳

مالیات بر ارزش افزوده

منظور از مالیات در این قانون تفاوت بین ارزش کالاهای خریداری یا تحصیل شده در یک دوره معین می‌باشد.^۲

کالاهای موضوع این قانون که توسط مؤدی، خریداری، تحصیل یا تولید می‌شود در صورتی که برای استفاده شغلی به عنوان دارایی در دفاتر ثبت گردد یا برای مصارف شخصی برداشته شود، عرضه کالا به خود محسوب شده و مشمول مالیات خواهد شد که شامل واردات/ صادرات کالا و ارائه خدمات نیز می‌شود.^۳

۴۱-۳

مرسوله

هر آنچه به صورت فیزیکی یا الکترونیکی قابل ارسال باشد، حاوی مکتوبات شخصی، اسناد و مدارک اعم از نوشته‌های چاپی، دستنوشته‌ها و یا الکترونیکی، کالا، اشیاء، اوراق و حوالجات مالی، ابلاغیه و اطلاعیه که دارای نشانی فرستنده و یا گیرنده باشد.^۴

۴۲-۳

مرسوله معطله (در حال انتظار)

مرسوله‌ی «تحویل ناموفق» که در واحد پستی مربوط برای مدتی مشخص نگهداری می‌شود را مرسوله معطله می‌گویند.

۱- در حال حاضر مرجع مورد نظر، کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات است.

۲- بر اساس تعریف قانون مالیات بر ارزش افزوده، مصوبه کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، جلسه ۱۷/۲/۱۳۸۷، ماده ۲.

۳- همان، موارد ۶-۷ و ۴.

۴- کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، مصوبه جلسه شماره ۱۴۱ مورخ ۱۳۹۱/۰۶/۱۹، ص ۱.

۴۳-۳

نشانی

اطلاعاتی که نشان‌دهنده محل استقرار سفارش‌دهنده یا گیرنده می‌باشد و بر اساس استانداردهای پستی، بر روی برگ دریافت سفارش و یا روی لفاف آن درج شده، و سفارش حسب مورد، در آن محل به سفارش‌دهنده یا گیرنده، تحويل می‌شود.

یادآوری- نشانی پستی در ایران شامل اجزاء معینی مانند: نام یا عنوان گیرنده، نام کشور، استان، شهر (شهرستان)، روستا، خیابان، کوچه، پلاک، کدپستی ده رقمی و شماره تلفن ثابت یا همراه سفارش‌دهنده و حتی الامکان گیرنده، می‌باشد.

۴۴-۳

واحد صنفی^۱

هر واحد اقتصادی که فعالیت آن در محل ثابت یا وسیله سیار بوده و توسط فرد یا افراد صنفی با اخذ پروانه کسب دایر شده باشد.

۴۵-۳

وجوه امانی

وجوه مربوط به کالا و یا خدمت فروخته شده که در حسابی به همین نام (وجوه امانی) نزد کارور پستی نگهداری و بهای کالا و یا خدمت از محل آن به فروشنده‌گان و یا تأمین‌کنندگان پرداخت و تسویه حساب می‌شود.

۴ کلیات فرآیندهای عملیاتی خدمت

خدمت پست خرید و فروش اینترنتی شیوه‌ی خاصی از عرضه و تقاضای کالا است که با درخواست خریداران و با استفاده از یک یا چند خدمت از خدمات اصلی، تکمیلی، پیشتاز، تکمیلی، و جانبی ارائه می‌گردد. لذا کلیه الزامات فرآیندی خدمت به جز مواردی که در بندهای ۶ الی ۴ این استاندارد مطرح شده است، برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۵ یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۹: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۶: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۳: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۱۴: سال ۱۳۹۳ باشد.

۱-۴ اجزای اصلی پست خرید و فروش اینترنتی

پست خرید دارای شش جزء اصلی است که فرآیندهای عملیاتی این خدمت از طریق و یا در بستر اجزاء آن قابل اجرا خواهد بود. این طبقه‌بندی مبنای ساختاری این خدمت می‌باشد.

۱- بر اساس تعریف قانون نظام صنفی کشور، مصوبه مجلس شورای اسلامی، شماره ۱۶۶۸، تاریخ ۱۳۸۳/۱/۲۲

۱-۱-۴ مدل فرآیندی خدمت

مدل فرآیندی در این خدمت به صورت زیر است:

| ردیف | اجزاء اصلی خدمت پست خرید و فروش اینترنتی | فرآیندها |
|------|--|---|
| ۱ | تأمینکنندگان / فروشنده‌گان کالا و خدمات | فرآیند ورود تأمینکنندگان / فروشنده‌گان به خدمت پست خرید و فروش اینترنتی |
| ۲ | خریداران (صرفکنندگان) و خدمات مورد استفاده آنها | اطلاع‌رسانی کالاهای و به روز رسانی آن اسناد و مدارک تأمینکننده / فروشنده مدل‌های خرید و فروش |
| ۳ | تراکنش‌های مالی خدمت | نوع پرداخت روش‌های پرداخت تسویه حساب با عوامل کارور |
| ۴ | تراکنش‌ها و اقدامات عملیاتی خدمت | سامانه ردگیری و ردیابی فرم‌های مورد استفاده خدمت ممنوعات خدمت حافظت و حراست از داده‌های تجاری مشتریان در بستر تبادلات الکترونیکی |
| ۵ | ارتباط و تعامل خدمت با خدمات اصلی، تکمیلی و جانبی پستی | فعال شدن هر یک از خدمات، حسب درخواست مشتری |
| ۶ | پایگاه الکترونیکی پست خرید و فروش اینترنتی | نماد اعتماد الکترونیکی قواعد تبلیغات |

شكل ۱- مدل فرآیندی خدمت پست خرید و فروش اینترنتی

۱- خریدار(صرفکننده) موقع ثبت سفارش می‌تواند یکی از سرویس‌های پست پیشتاز، پست‌نامه‌های ثبتی، امانات پستی، پیک ویژه شهری، پست ویژه بین شهری، سرویس‌های قراردادی را برای دریافت کالای خود انتخاب نماید.

کلیه الزامات فرآیندی خدمت به جز مواردی که در بندهای ۴ الی ۶ این استاندارد مطرح شده است، بر حسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۵ یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۹: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۶: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۴: سال ۱۳۹۳ باشد.

۱-۵ فرآیند ورود تأمین‌کنندگان و فروشنده‌گان به خدمت پست خرید و فروش اینترنتی
ورود فروشنده‌گان و تأمین‌کنندگان به خدمت پست خرید و فروش اینترنتی بر اساس عقد قراردادی در چارچوب قوانین و مقررات مربوط که بین آن‌ها و کارور پستی منعقد می‌شود، به انجام می‌رسد.
فروشگاه‌هایی که وب‌گاه اختصاصی دارند و صرفاً می‌خواهند از سبد خرید اختصاصی در سامانه بازار الکترونیکی استفاده نمایند، باید ضمن عقد قرارداد و دریافت پنل فروشگاهی، نسبت به تعریف محصولات خود در سامانه بازار، اقدام و از لینک خرید اختصاص یافته به هر کالا جهت فروش محصولات مربوط در وب‌گاه فروشگاهی خود، استفاده نمایند.

۱-۱-۵ اسناد و مدارک تأمین‌کننده / فروشنده
تأمین‌کنندگان و فروشنده‌گانی که برای فعالیت در محیط مجازی (الکترونیکی) با کارور پستی انعقاد قرارداد می‌نمایند، باید مدارک ذیل را مطابق آئین‌نامه اجرایی قانون تجارت الکترونیک، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹ علاوه بر سایر مدارکی که کارور می‌خواهد، تهیه و تحويل نمایند.

- تصویر پروانه کسب
- تصویر اساسنامه و آخرین تغییرات برای اشخاص حقوقی
- فیش‌های واریزی به حساب‌های مربوط
- نمونه قرارداد تکمیل و امضاء شده
- تکمیل فرم مشخصات فروشگاه

۲-۱-۵ اطلاع‌رسانی کالاها و به‌روز رسانی آن
تأمین‌کننده / فروشنده باید به نحوی تبلیغ کند که مصرف‌کننده به‌طور دقیق، صحیح و روشن، اطلاعات مربوط به کالا و خدمات را درک کند.^۱

۱ - بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹ ، ماده ۵۲

۱-۲-۱-۵ فروشنده‌گان کالا و ارائه دهنده‌گان خدمات باید اطلاعات مؤثر در تصمیم‌گیری مصرف‌کنندگان را در اختیار آنان قرار دهند. حداقل اطلاعات لازم، شامل موارد زیر می‌باشد:^۱

- الف- مشخصات فنی و ویژگی‌های کاربردی کالا و یا خدمات؛
- ب- هویت تأمین کننده، نام تجاری که تحت آن نام به فعالیت مشغول می‌باشد و نشانی وی؛
- پ- آدرس رایانمه، شماره تلفن و یا هر روشی که مشتری در صورت نیاز باید از آن طریق با فروشنده ارتباط برقرار کند؛
- ت- کلیه هزینه‌هایی که برای خرید کالا بر عهده مشتری خواهد بود (از جمله قیمت کالا و یا خدمات، میزان مالیات، هزینه حمل، هزینه تماس)؛
- ث- مدت زمانی که پیشنهاد ارائه شده معتبر می‌باشد؛
- ج- شرایط و فرایند عقد از جمله ترتیب و نحوه پرداخت، تحويل و یا اجرا، فسخ، ارجاع، خدمات پس از فروش.

۲-۱-۵ تأمین کننده باید به طور جداگانه ضمن تأیید اطلاعات مقدماتی، اطلاعات زیر را ارسال نماید:^۲

- الف- آدرس محل تجاری یا کاری تأمین کننده برای شکایت احتمالی؛
- ب- اطلاعات راجع به ضمانت و پشتیبانی پس از فروش؛
- پ- شرایط و فرآگرد فسخ معامله به موجب مواد (۳۷) و (۳۸) این قانون؛
- ت- شرایط فسخ در قراردادهای انجام خدمات.

۲-۵ نحوه خرید

خریدار (مصرف‌کننده) موقع ثبت سفارش می‌تواند یکی از خدمات پست پیشتاز، پستنامه‌های ثبتی، امانات پستی، پیک ویژه شهری، پست ویژه بین شهری، خدمات قراردادی را برای دریافت کالای خود انتخاب نماید.

الف: خریدار می‌تواند پس از ورود به سایت و انتخاب فروشگاه و اجناس مورد نظر، بر روی سبد خرید مربوط به هر یک از اجناس، کلیک کرده و با وارد کردن به سبد خرید، مدل خرید خود را انتخاب نماید؛
ب: خریدار پس از تعیین نوع خرید، مشخصات کامل و نشانی پستی خود به همراه نوع خدمت پستی که می- خواهد از آن طریق کالا دریافت نماید را در قسمتهای مربوط وارد و فرم ثبت سفارش نهایی شده را تأیید می‌نماید؛

پ: سامانه، یک شماره ردگیری در اختیار خریدار قرار خواهد داد که توسط آن می‌تواند سفارش خود را پیگیری نماید.

ت: کارور پستی اقلام درخواستی از فروشگاه را دریافت و به نشانی خریدار ارسال می‌نماید. در نشانی خریدار، پستچی مرسوله را مطابق فاکتور صادره به وی تحويل و در صورت توافق قبلی، وجهه مربوط را نیز دریافت می‌نماید.

۱- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹، ماده ۳۳

۲- همان

۵-۲-۲-۲ سلامت کالا

عرضه یا فروش کالا یا ارائه خدمتی که از لحاظ کیفیت یا کمیت منطبق با مشخصات کالا یا خدمت ابرازی یا درخواستی نباشد، شامل جریمه و مجازات خواهد شد.^۱

۵-۲-۳ بررسی و تحويل کالا

پستچی باید هنگام تحويل کالا به خریدار، ضمن ارائه فاکتور و مقایسه آن با محصول، از سلامت کالا مطمئن شود سپس با اخذ امضاء از خریدار (مشتری) و دریافت بها (در صورت لزوم) اقدام به تحويل کالا نماید.

۴-۵ تراکنش‌های مالی خدمت

تراکنش‌های مالی و پرداخت‌های الکترونیکی را می‌توان از طریق دو سامانه‌ی زیر به انجام رساند:

الف- سامانه‌ی پرداخت برای معاملات عمدی فروشی (بنکداری)؛

ب- سامانه‌ی پرداخت برای معاملات خردی فروشی (مصرفی).

در چنین مکانیسم‌هایی پرداخت به صورت برخط می‌باشد.

انواع پرداخت‌های تجاری از طریق اینترنت و الکترونیکی باید برای استفاده ذینفعان خدمت پست خرید طراحی، پیاده‌سازی و بهره‌برداری شود.

۵-۱-۱ نوع پرداخت

انواع پرداخت‌های الکترونیکی از مدل‌های پول، چک، کارت‌های اعتباری، انواع کارت‌های خرید و روش نقطه به نقطه تبعیت می‌نماید.

۵-۱-۱-۱ روش‌های پرداخت

روش‌های پرداخت به صورت پیش‌پرداخت، مدت‌دار و تحويل کالا در مقابل دریافت بها می‌باشند.

۵-۱-۱-۱-۱ روش‌های پیش‌پرداخت

۵-۱-۱-۱-۱-۱ مدل پول^۲

خریدار معادل پول نقد از بانک مربوط، پول دیجیتالی خریداری می‌کند و با کمک کیف پول الکترونیکی خود از وب‌گاه‌هایی که از این روش پشتیبانی می‌کنند استفاده می‌کند.

۵-۱-۱-۱-۱-۲ مدل چک^۳

خریدار از یک نوع چک دیجیتالی رمز شده به همراه کیف پول الکترونیکی برای خرید خود استفاده می‌کند.
۵-۱-۱-۱-۱-۳ مدل کارت‌های اعتباری^۴

مرسوم‌ترین روش می‌باشد.

۵-۱-۱-۱-۱-۴ مدل نقطه به نقطه^۱

۱- بر اساس تعریف قانون نظام صنفی کشور، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۱۶۶۸، تاریخ ۱۳۸۳/۱/۲۲ ، ماده ۵۹

2- Cash Model

3- Check Model

4- Credit Cards

امکان انتقال پول را بین حساب یک مشتری و یک مشتری دیگر فراهم می‌آورد.

۱-۱-۳-۵ مدل کارت‌های هوشمند^۲

کارتهای هوشمند با پردازنده و حافظه داخلی که امکان ذخیره کردن اطلاعات دیگری همچون نام کاربر و رمز عبور را در خود دارد.

أنواع كارت‌های خريد و اعتباري

الف- کارت حافظه^۳: یک کارت پلاستیکی است که روی آن به اندازه مشخص برای مثال چند کیلو بایت حافظه الکترونیکی تعبیه شده و از طریق اتصال به دستگاه مخصوص قابل شناسایی است. کارت تلفن، نوعی کارت حافظه محاسب می‌شود.

ب- کارت هوشمند^۴: شبیه کارت حافظه، یک کارت پلاستیکی است که یک قطعه فلزی شامل حافظه، پردازنده و نرمافزار مربوط روی آن گنجانده شد و ضمن توان پردازش از امنیت بیشتری نسبت به کارت حافظه برخوردار است. سیم کارت تلفن همراه یک نوع کارت هوشمند است.

پ- کارت مغناطیسی^۵: اطلاعات مختصر دارنده کارت در یک نوار مغناطیسی روی کارت پلاستیکی تعبیه می‌شود. ملی کارت (سیبا) نوعی کارت مغناطیسی است.

ت- کارت پلاستیکی^۶: همان‌گونه که از نامش پیداست تنها یک کارت پلاستیکی است که نوشته‌های روی آن ارزشمند است. کارت خدمات اینترنت یک کارت پلاستیک است که نام کاربری و رمز عبور روی آن نوشته شده است.

ث- کارت اعتباری^۷: دارنده این کارت می‌تواند به میزان اعتباری که در حساب خود دارد از طریق این کارت خرید کند و یا پول دریافت نماید. ممکن است مبلغ اعتبار فرد پیش از مبلغ سپرده فرد باشد.

ج- کارت موجودی حساب^۸: کارتی که با حساب شخصی در بانک ارتباط دارد و به کمک آن می‌توان موجودی را مستقیماً از بانک (دستگاه خودپرداز) دریافت نمود و یا مبلغ مورد نظر را مستقیماً از آن پرداخت کرد. در این روش بیش از سپرده نمی‌توان هزینه کرد. کارت‌های بانک‌های کشور از این نوع هستند. کارت‌های اعتباری و موجودی حساب ممکن است به صورت مستقیم در دستگاه‌های پرداخت خودکار مورد استفاده قرار گرفته و یا در اینترنت به کار گرفته شوند.

ج- کارت‌های اعتباری مهم بین‌الملی عبارتنداز:

Discover , Euro Card , American Express , Master Card , Visa Card.

۲-۱-۳-۵ حساب‌های مدت‌دار (نسیه)

1- Peer to Peer

2 - Smart Card

3 - Memory Card

4 - Smart Card

5 - Magnetic Card

6 - Plastic Card

7 - Credit Card

8 - Debit Card

۴-۵ تراکنش‌ها و اقدامات عملیاتی خدمت

برای کالای مورد درخواست مشتری از لحظه ثبت سفارش تا تحویل آن در نشانی خریدار اقدامات زیر باید در محیط‌های الکترونیکی و عملیاتی کارور صورت پذیرد:

- ثبت سفارش توسط خریدار (مصرف‌کننده)،
- ارجاع ثبت سفارش به فروشگاه تأمین‌کننده،
- تأمین، تهیه و بسته‌بندی کالا،
- تحویل کالا به همراه فاکتور صادره به کارور،
- ارسال کالا به همراه فاکتور به مقصد نهایی توسط کارور
- تحویل کالا به گیرنده همراه با دریافت وجه آن
- در صورت عدم تحویل، عودت کالا به فروشگاه

۴-۱ سامانه ردگیری و ردیابی

کارور باید سامانه ردگیری و ردیابی خود را به‌گونه‌ای باز تعریف نماید که امکان پیگیری سفارش خدمت در تمام مراحل برای ذینفعان میسر باشد.

براساس امکانات و قابلیت‌های تعییه شده در سامانه کارور پستی و به‌منظور کنترل فرایند اجرایی خدمت، باید تغییر وضعیت (ثبت سفارش، اخذ سفارش، ارسال کالای مورد سفارش، فرآیندهای پستی) هر کالا یا سفارش از سوی مسئولان ذیربسط، قابل روئیت باشد.

۴-۲ فرم‌های مورد استفاده خدمت

علاوه بر فرم‌های موجود پستی، فرم‌های مورد نیاز از قبیل فاکتور کالا، ثبت تحویل و تحول فروشگاه با کارور، فرم‌های تسویه حساب، فرم‌های مرجعی کالا و سایر فرم‌ها باید توسط کارور طراحی، تکثیر و مورد استفاده قرار گیرد.

۴-۳ کدگذاری^۱

کارروان منتخب باید طبق دستورالعمل فرم‌ها، برچسب‌ها و رمزینه‌های مصوب کنوانسیون اتحادیه پستی جهانی که به شرح زیر ارائه شده، با مرسولات خرید و فروش اینترنتی رفتار کنند.

۴-۲ فرم‌ها

در این نوع خدمت، مسئولان واحدهای پست خرید در ادارات مبداء موظفند لیست سفارشات «آماده به ارسال» که توسط فروشگاه‌های فعال مورد تائید قرار گرفته و از سوی سامانه صادر می‌گردد را در سه نسخه: یک نسخه فروشگاه، یک نسخه رابط (واحد جمع‌آور یا واحد ۱۹۳) و یک نسخه واحد پست خرید و با درج مضاء، تاریخ و ساعت توسط مسئول واحد خرید و فروش اینترنتی به تفکیک هر فروشگاه چاپ و تحویل مأمور رابط نمایند.^۲

1- Coding

۲ - شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، اداره کل مهندسی عملیات پستی، دستورالعمل اجرایی سرویس خرید و فروش اینترنتی، شماره ۴۱۰/۲۲۹۳۰، تاریخ: ۱۳۹۱/۱۰/۲۷.

۳-۲-۴-۵ برچسب

۱-۳-۲-۴-۵ کلیه واحدهای جمعآوری کننده موظف به بررسی و کنترل، رعایت ممنوعات بر اساس مندرجات فاکتور و تعریفهای پستی و وزن و همچنین ضرب مهر مخصوص خدمت پست خرید بر روی لفاف مرسولات تحویلی از سوی فروشگاه میباشند. از مشخصات این مهر میتوان به ابعاد (۴ سانتیمتر در ۶ سانتی متر) و رنگ قرمز آن اشاره نمود. این مهر در ذیل نشان داده شده است:



شکل ۲- نشان مرسولات خرید و فروش اینترنتی

یادآوری- لازم به ذکر است مرسولات خرید و فروش اینترنتی علاوه بر شماره رمزینه پستی که مختص نوع خدمت ارسالی مرسوله است، دارای یک شماره شناسه سفارش نیز میباشند.

۲-۳-۲-۴-۵ ثبت وضعیت مرسولات در سامانه اینترنتی باید (الزاماً) از روی شناسه رهگیری مندرج بر روی فاکتورهای الصاقی به مرسولات انجام پذیرد.

یادآوری- کلیه مرسولاتی که فاکتور آنها دارای لوگوی مخصوص این سامانه هستند باید در سامانه مربوط ثبت گرددند.

۳-۳-۲-۴-۵ کلیه نسخ فاکتورهای مورد نیاز از سوی فروشگاهها باید درون سلفون شفاف پشت چسبدار قرار گرفته و در غیر این صورت فاکتورها به گونهای به مرسولات الصاق گردد تا امکان کنترل وضعیت ظاهری و درج ساعت و تاریخ بر روی لفاف مرسوله (که انجام آن توسط مأمور جمعآوری الزامی است) میسر شود.

۳-۴-۵ ممنوعات

رعایت آییننامه‌های مرتبط و فهرست ابلاغی ممنوعات خدمت خرید و فروش اینترنتی صادره توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت برای کاروران پستی الزامی است.

یادآوری- برای اطلاع از فهرست ممنوعات تجارت الکترونیکی به پیوست الف مراجعه شود.

۱-۳-۴-۵ به منظور تسريع در ارسال مرسولات، باید نسبت به ارسال کیسه مستقیم مرسولات پست خرید و فروش اینترنتی به مقصد استانها و از مبداء یا مقصد اقدام گردیده و از ارسال مرسوله‌ها به مرکز مکانیزه بصورت مختلط و تجزیه نشده جداً خودداری گردد.

۴-۴ حفاظت و حراست از داده‌های تجاری مشتریان در بستر تبادلات الکترونیکی
نحوه حفاظت و حراست از داده‌های تجاری مشتریان در بستر تبادلات الکترونیکی در مواد ۵۸ الی ۶۶ قانون تجارت الکترونیکی ذکر شده است.^۱

۴-۵ ارتباط و تعامل خدمت با خدمات اصلی، تکمیلی و جانبی پستی
از لحظه‌ای که کالای سفارش شده توسط فروشگاه به کارور پستی تحویل می‌گردد، خدمات اصلی، تکمیلی و جانبی پستی حسب درخواست مشتری برای تحویل کالای مذکور به گیرنده نهایی فعال می‌شوند.

۴-۶ پایگاه الکترونیکی پست خرید و فروش اینترنتی
پایگاه الکترونیکی پست خرید و فروش اینترنتی مجموعه‌ای از امکانات سخت‌افزار و نرم‌افزار و شبکه‌ای می‌باشد که تمامی ذینفعان (فروشگاه‌ها، تأمین‌کنندگان، خریداران، بانک‌ها، واحدهای عملیاتی کارور و سایر اشخاص ذیربطر) تحت مدیریت کارور پستی از آن استفاده کرده و بهره‌مند می‌شوند.
خدمات الکترونیکی پستی (خدمات الکترونیکی)، خدماتی می‌باشند که توسط پست از طریق مجاری فناوری اطلاعات و ارتباطات، به مشتریان نهایی ارائه می‌شوند. اینترنت مجرای اصلی ارائه خدمات الکترونیکی است ولی سایر مجاری مخابراتی (برای مثال تلفن‌های همراه، مراکز داده‌ها یا تلویزیون) نیز برای ارائه این خدمات مورد استفاده می‌باشند.

یادآوری ۱ - استفاده از فناوری اطلاعات برای هدف منحصر به فرد خودکار نمودن فرآیندهای داخلی پستی، از قبیل استفاده در ماشین‌های تجزیه، در حوزه این تعریف نمی‌باشد.

یادآوری ۲ - کنگره بیست و چهارم اتحادیه پستی جهانی به منظور مطالعه‌ی میزان به کارگیری و استفاده از خدمات الکترونیکی در تمام کشورهای عضو UPU، پایش پیشرفت آن‌ها، ارائه مقایسه آن‌ها با یکدیگر و ارائه اطلاعات مربوط به بهترین شیوه‌های کار، قطعنامه ۳۳/۲۰۰۸ را تصویب نمود. سرانجام، گروه خدمات الکترونیکی UPU برای تحلیل وضعیت خدمات الکترونیکی پستی در سراسر جهان، مطالعه‌ای را در پست کشورها به انجام رساند.^۲

نتیجه این مطالعات به شناسایی ۵۵ خدمت الکترونیکی پستی منجر شد که در چهار گروه زیر دسته‌بندی شدند:

- خدمات پستی الکترونیکی^۳
- خدمات مالی الکترونیکی
- خدمات تجارت الکترونیکی
- خدمات دولت الکترونیکی

۱- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۰/۲۹/۱۳۸۲

2- Farah Abdallah and Yuliya Shakurova. *Measuring postal e-services development, A global perspective*, First edition , Berne :UPU, January 2012, p.4.

3- E-post services

۵-۴-۱ نماد اعتماد

نشانهای نمادین برابر شکل ۳ است که منحصراً توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی صادر شده و به کسب و کارهای مجازی با هدف ساماندهی، احرار هویت و صلاحیت آن‌ها اعطای می‌گردد؛ این نماد پس از بررسی درگاه و احرار هویت و صلاحیت مالک (حقیقی یا حقوقی) آن برای مدت یک سال صادر می‌گردد.



شکل ۳- لوگوی نماد اعتماد الکترونیکی

۵-۴-۲ تبلیغات

قواعد تبلیغات در مواد ۵۰ الی ۵۷ قانون تجارت الکترونیکی^۱ ذکر شده است.

به غیر از مراحل دوگانه خرید و فروش اینترنتی، روش‌های تبلیغات اینترنتی (انتشار بنر) نیز در سامانه بازار الکترونیکی فراهم گردیده است که جهت معرفی کالا یا خدمت مورد نظر فروشنده استفاده شده است و هزینه آن بر اساس توافقات صورت گرفته که به تأیید دفتر روابط عمومی رسیده و در قالب قرارداد باشد انجام می‌شود.

یادآوری- قبل از انعقاد قرارداد نوع کالای تبلیغ مورد نظر باید به تأیید دفتر روابط عمومی برسد.

۶ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

در این بند، ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازم الاجرا برای تحقق خدمت پست خرید و فروش اینترنتی از منظر مشتری، از ابتدای مرحله سفارش کالا تا تحويل کالای سفارش داده شده با توجه به اصول مذکور در بند ۵، بیان می‌شود.

۱-۶ نحوه کارسازی سفارشات

۱-۱-۱ در خدمت پست خرید و فروش اینترنتی، مشتریان می‌توانند مرسولات خود از قبیل انواع اشیاء و کالا به استثناء ممنوعات پستی را از طریق انواع مجاری رسانه‌ای شامل اینترنت، تلویزیون، کاتالوگ، مطبوعات، تلفن، پیامک، رایانame، و سایر موارد مشابه؛ سفارش دهند تا کالای سفارش شده در نشانی مورد نظر تحويل شود.

۱-۲-۱ واحدهای ذیربطر خدمت پست خرید و فروش اینترنتی کاروران پستی موظفند روزانه در ساعت تعیین شده حسب مورد، فهرست سفارشات «آماده قبول» را به تفکیک هر فروشگاه (شخص حقیقی یا حقوقی فروشنده یا تامین کننده کالا طرف قرارداد با کارور پستی) در سه نسخه (نسخه فروشگاه، نسخه واحد جمع-

۱- بر اساس تعریف قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹

آوری و نسخه واحد پست خرید و فروش اینترنتی) چاپ و با درج امضاء، تاریخ و ساعت، تحويل مأمور رابط نمایند.

۶-۱-۳ پس از تحويل و تحول سفارشات (کالاهای) و جمع آوری کالاهای فروشگاهها نسبت به کنترل دقیق بسته‌بندی، سالم بودن کالا، برگ گارانتی کالا، و سایر موارد مشابه اقدام و هزینه پستی مربوط بر روی فاکتور الصاقی بر اساس نرخ‌نامه مصوب درج می‌گردد.

۶-۱-۴ واحد ذیربطر کارور پستی باید ظرف همان روز در سامانه پست خرید و فروش اینترنتی مربوط به خود نسبت به تغییر وضعیت سفارش، به سفارش دریافت شده اقدام نماید.

۶-۱-۵ در صورتی که به هر دلیل امکان تحويل و تحول و جمع آوری کالا از فروشگاه میسر نگردد، باید در ردیف مربوط به سفارش یا کالای مندرج در فهرست تهیه شده، علت عدم قبول سفارش ذکر و به مهر و امضاء فروشگاه رسیده و مراتب در وب‌گاه سامانه پست خرید و فروش اینترنتی کارور درج گردد.

۲-۶ لفافبندی

۶-۲-۱ کلیه واحدهای پست خرید و فروش اینترنتی کاروران پستی باید نسبت به بررسی، کنترل و نحوه بسته‌بندی پاکتها و بسته‌ها توسط فروشگاه‌های طرف قرارداد و الزام آنان به مهمور نمودن درب پاکتها با مهر فروشگاه، اقدام نمایند.

۶-۲-۲ هرگونه مفتوح یا مخدوش نمودن لفاف کالاهای پست خرید و فروش اینترنتی در فرآیند اجرایی (از مرحله قبول سفارش تا تحويل یا برگشت مرسوله) منوط به کسب مجوز از مقامات ارشد کارور پستی می‌باشد.

۳-۶ نحوه درج نشانی

نشانی درج شده توسط متقاضی در وب‌گاه عیناً بر روی فاکتور صادره انتقال می‌یابد. کلیه عملیات تفکیک، تجزیه، رهسپاری و تحويل سفارش یا کالاهای بر اساس همین فاکتورها مطابق با استانداردهای خدمات اصلی می‌باشد.

۴-۶ نحوه محاسبه هزینه پستی

۶-۴-۱ نرخ خدمت پست خرید و فروش اینترنتی

۶-۴-۱-۱ توسط مراجع ذیربطر تصویب و به کاروران پستی ابلاغ می‌شود.

۶-۴-۲-۱ کرایه پستی شامل هزینه خدمت پست خرید و فروش اینترنتی، هزینه مراجعه به فروشگاه، هزینه‌های مربوط به لفاف و بسته‌بندی و هزینه‌های مربوط به نوع خدمت انتخابی (سفارشی، پیشتاز و ویژه) می‌باشد.

یادآوری - اخذ هزینه‌های پستی در خدمت پست خرید و فروش اینترنتی به دو شیوه برخط (استفاده از کارت‌های اعتباری عضو شتاب) و COD می‌باشد.

۲-۴-۶ قیمت کالا

قیمت کالا علاوه بر هزینه پستی در فاکتور مربوط درج می‌گردد.

۵-۶ ارائه کد ردگیری و رسید به مشتری

۶-۱-۵ در خدمت پست خرید و فروش اینترنتی پس از انتخاب کالا توسط مشتری و ثبت مشخصات وی در سامانه، کد ردگیری برای مشتری صادر و به او ارائه می‌گردد.

۶-۲-۵ در هنگام تحويل کالا به گیرنده یک برگ رسید کالا (فاکتور کالا) در مقابل اخذ امضا به وی تسلیم می‌شود.

۶-۶ مدت زمان تحويل

۶-۱-۶ مدت زمان تأمین و تحويل کالا توسط فروشگاه مربوط و کارور پستی به ازای هر کالا به طور مشخص باید در وب‌گاه کارور یا سایر مجاری رسانه‌ای، به صورت مناسب به مشتری اطلاع رسانی گردد.

۶-۲-۶ پس از ثبت سفارش بر روی سامانه توسط خریدار و تغییر وضعیت سفارش از طریق فروشنده به حالت آماده به ارسال، با مراجعه رابط پست به فروشگاه حداکثر باید ظرف یک روز کاری، سفارش از فروشنده دریافت و برای تحويل به مشتری به چرخه عملیات فرآیند پستی کارور وارد شود.

۶-۳-۶ کالاها و سایر سفارشات پست خرید باید طبق زمان‌بندی استانداردهای خدمت درخواستی مشتری شامل پیک ویژه، پیشتاز، پست نامه ثبتی، امانات پستی، تحويل گردد.

۷-۶ تحويل

به هنگام وصول مرسولات این خدمت در مقصد، مرسوله باید بر حسب نوع خدمت در اختیار واحد توزیع کارور پستی قرار گیرد و سپس توسط پستچی ذیربیط، در قبال اخذ امضا و دریافت وجه هزینه‌های مربوط، به گیرنده تحويل گردد.

۶-۱-۷-۶ هنگام مراجعه پستچی به نشانی گیرنده یکی از دو وضعیت زیر رخ می‌دهد:

۶-۱-۷-۱ تحويل موفق

پستچی باید پس از اخذ امضاء از گیرنده و در مورد مرسولات COD پس از دریافت کل مبلغ و درج ساعت و تاریخ تحويل بر روی فاکتور و دفتر نامه‌رسانی، مرسوله را به وی تحويل دهد و یک نسخه از فاکتور را تحويل خریدار (گیرنده) و نسخه دیگر را به همراه مبالغ وصول شده به مسئول واحد مربوط کارور پستی عودت نماید.

۶-۱-۷-۲ تحويل ناموفق

در صورت مراجعه پستچی و عدم حضور گیرنده یا نماینده وی، مطابق استاندارد مربوط به خدمت انتخابی عمل می‌شود.

پیوست الف
(الزامی)
ممنوعات پستی در تجارت الکترونیکی

- جاداون پاکت و هرگونه یادداشت که حکم مکاتبات میباشد. جوف امانات و بستههای روزنامه، مجلات و مطبوعات که حق مخففه به آنها تعلق میگیرد.
- جاداون اشیاء قیمتی مانند طلا و نقره و جواهرات و قطعات پول جوف پاکتهای بیمه یا سفارشی و غیره.
- پست نامههایی که از طریق لفاف خود میتوانند برای کارکنان پست ایجاد خط نمایند و یا دیگر مرسولات و تجهیزات پستی را کثیف و ضایع نماید.
- پستنامهها به غیر از نامههای بیمه شده (با ارزش اظهار شده) نمیتواند حاوی وجه نقد، اوراق بهادر مانند چک، سفته، چکهای مسافرتی، چکهای بانکی و تضمینی باشند.
- وسائل قمار که در آنها برد و باخت مطرح است، نظیر تخته نرد، ورق و سایر موارد مشابه
- پست حیوانات حرام گوشت
- وسائل موسیقی
- مشروبات الکلی
- اسلحه
- مواد رادیو اکتیو
- مواد منفجره
- مواد مخدر و مواد پسیکوتروب (روان‌گردن)
- مجلات مد و منافی عفت و اخلاق
- کتب خطی، عتیقه و کتب مرجع
- مکاتبات شخصی و علامات شبیه به آن در روی لفاف مرسولات که حقوق مخففه به آن تعلق می‌گیرد.
- حیوانات زنده به استثنای زنبور عسل، زالو، کرم ابریشم انگلها و موجودات دافع حیوانات موزی که توسط مؤسسات رسماً شناخته شده‌اند.
- جوهر خشک یا محلول و رنگهای خشک یا مایعی که جوهر در آنها داخل باشد.
- مرسولاتی که حقوق پاکتی به آنها تعلق میگیرد و وزنشان از یک کیلوگرم بیشتر است و هنگام ارسال کاملاً تمبر زده نشده باشند.
- کالائی که خرید و فروش آنها را شارع مقدس اسلام حرام نموده است.
- اشیائی که ورود یا جریان آنها در کشور به استناد قوانین داخلی ممنوع است.
- اشیائی که ورود یا جریان آنها در کشور مقصد ممنوع است.

پیوست ب
(اطلاعاتی)
کتاب نامه

- [۱] الحقیه آیین نامه اجرائی ضوابط لازم برای صدور پروانه کسب فروشگاه های الکترونیکی (تبصره ۱ ماده ۱۲ قانون نظام صنفی)
- [۲] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه امانت پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل . تهران: ۱۳۸۸
- [۳] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه پست نامه پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۸۸
- [۴] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، اداره کل مهندسی عملیات پستی، دستورالعمل اجرایی سرویس خرید و فروش اینترنتی، شماره ۴۱۰/۲۲۹۳۰ ، تاریخ: ۱۳۹۱/۱۰/۲۷ .
- [۵] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- [۶] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- [۷] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. [کتاب] اصطلاحات و مفاهیم پستی.
- [۸] قانون تجارت الکترونیکی، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۷۹۲۴۹، تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۹
- [۹] قانون مالیات بر ارزش افزوده، مصوبه کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، جلسه ۱۳۸۷/۲/۱۷
- [۱۰] قانون نظام صنفی کشور، مصوب مجلس شورای اسلامی، شماره ۱۶۶۸، تاریخ ۱۳۸۳/۱/۲۲
- [۱۱] مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۱۲۶ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات مورخ ۹۰/۸/۲۹
- [12] <http://www.boursekala.com>
- [13] <http://www.tajerband.com/forum/showthread.php>
- [14] Farah Abdallah and Yuliya Shakurova. *Measuring postal e-services development, A global perspective*, First edition , Berne :UPU, January 2012, p.4.
- [15] UPU, *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.
- [16] UPU, *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2012.