

INSO
18812
1st. Edition
2014



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۱۲

چاپ اول

۱۳۹۳

پست - خدمت پستی فیزیکی - الکترونیکی
(ترکیبی)

Post- Hybrid Mail Service

ICS:03.240

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسهٔ استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک مادهٔ ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسهٔ 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 مؤسسهٔ 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 حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانهٔ صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، صرفکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیر دولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون‌های فنی مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادها در کمیتهٔ ملی مرتبط با آن رشتہ طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیتهٔ ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیتهٔ ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکترونیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی 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 می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینهٔ مشاوره، آموزش، بازرگانی، ممیزی و صدورگواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیستمحیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاه، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل 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 پستی فیزیکی - الکترونیکی (ترکیبی)»**

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)

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

دبیر:

خاری، حمیدرضا
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

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

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

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)

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 بازرسی و ارزیابی عملکرد شرکت مخابرات ایران	صادری وند، نادر (کارشناس ارشد مدیریت)
پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	عبدالی ابوذر، زهرا (کارشناس مهندسی کامپیوتر/نرم افزار)
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، سید محمد (کارشناس ارشد مدیریت صنایع)
رئیس گروه هماهنگی و نظارت بر خدمات عمومی اجباری فوا (USO)	قره‌داغی، یدا... (کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات)
کارشناس ارشد صنعت مخابرات	محسن‌زاده، علی‌اکبر (کارشناس ارشد مخابرات)
پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	مهدوی‌فر، زینب (کارشناس فناوری اطلاعات)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
Error! Bookmark not defined.	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش گفتار
ز	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۶	۴ الزامات فرآیندی خدمت
۶	۱-۴ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی
۷	۲-۴ قبول و جمع‌آوری
۷	۱-۲-۴ مشخصات فیزیکی مرسوله‌ها
۷	۲-۲-۴ لفاف‌بندی
۷	۳-۲-۴ نحوه نگارش نشانی
۸	۴-۲-۴ نشانه‌گذاری عملیات پستی
۸	۵-۲-۴ قبض رسید الکترونیکی مشتری
۸	۳-۴ توزیع
۸	۱-۳-۴ نحوه توزیع
۹	۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری
۹	۱-۵ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی
۹	۲-۵ خدمات تکمیلی
۹	۳-۵ کرایه خدمت
۱۱	پیوست الف(اطلاعاتی) کتابنامه

پیش‌گفتار

استاندارد «پست- خدمت پستی فیزیکی- الکترونیکی (ترکیبی)» 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 این استاندارد 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 ارایه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

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

- ۱ اتحادیه پستی جهانی. آینه‌نامه پست‌نامه‌ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- ۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه ارایه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۳ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اساسنامه شرکت پست. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی.
- ۴ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. کد پستی- کدگذاری و نقشه‌های کد پستی و به هنگام سازی و ورود اطلاعات. چاپ اول. تهران: دیبايه، ۱۳۸۹.
- ۵ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- ۶ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند آماده‌سازی مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبايه، ۱۳۸۹.
- ۷ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبايه، ۱۳۸۹.
- ۸ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبايه، ۱۳۸۹.
- ۹ 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 ۱۳۷۸. تهران: تابستان: ۱۳۸۸.
- 10 Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.

مقدمه

رشد روزافزون سامانه‌های ارتباطی از یک طرف و استفاده گسترده از آنها در تعاملات اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، اداری، و سایر موارد از طرف دیگر، سبب شده است که از ترکیب خدمات پستی فیزیکی با خدمات الکترونیکی، خدمت نوینی تحت عنوان خدمت پستی فیزیکی-الکترونیکی (ترکیبی)، به وجود آید که در آن، فرستنده، پیام اولیه را به شکل فیزیکی یا الکترونیکی ارسال نموده، سپس این پیام به صورت الکترونیکی یا فیزیکی پردازش شده و در قالب مرسوله پستنامه‌ها برای توزیع فیزیکی و یا الکترونیکی به گیرنده، آمده می‌شود.

پست - خدمت پست فیزیکی - الکترونیکی (ترکیبی)

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین ویژگی‌های خدمت پستی فیزیکی- الکترونیکی (دوگانه^۱) از مرحله قبول تا توزیع به نشانی گیرنده در مراحل مختلف عملیاتی، بهمنظور افزایش سرعت در ارسال و کاهش هزینه‌ها است.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف- مرسوله‌های پستنامه‌های عادی؛

ب- مرسوله‌های پستنامه‌های ثبتی؛

پ- پستنامه‌های پیشتاز؛

ت- پست آگهی تحويل؛

ث- خدمت قراردادی؛

ج- خدمات الکترونیکی از قبیل پیامک، رایانامه، نمابر.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد ندارد:

الف- امانات پستی؛

ب- بسته‌های کوچک پستنامه‌های ثبتی؛

پ- بسته‌های پیشتاز.

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 جزیی 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 مدرکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است.
استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع
کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی

۲-۲ اتحادیه پستی جهانی. آینه نامه پست نامه ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بینالملل. تهران: ۱۳۹۱

۲-۳ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳: سال ۱۳۹۳، پاکت های پستی- ویژگی ها و روش های آزمون

۲-۴ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.

۲-۵ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۵-۸: سال ۱۳۸۸، پست- دیش های پستی

۲-۶ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۶-۱۰: سال ۱۳۸۸، پست- شناسایی اقلام پستی - قسمت A: ساختار های شناسایی کننده و اصول کدگذاری

۲-۷ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۱۱-۵: سال ۱۳۸۸، پست- رویدادهای رهگیری اقلام

۲-۸ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۳۲-۳: سال ۱۳۸۸، پست - محموله های پستی

۲-۹ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۴۲-۴: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب های بینالمللی نشانی پستی

۲-۱۰ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۱-۴۵: سال ۱۳۸۸، پست - نمایش قابل خواندن داده ها به وسیله انسان و خوانشگر نوری شاخصه (OCR) بر روی اقلام پستی، بر چسب ها و فرم ها

2-11 Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013

2-12 UPU Technical Standards, S8-5: 1997, Postal dispatches

2-13 UPU Technical Standards, S10a-6: 2005, Identification of postal items- Part A: Identifier structures and encoding principles

2-14 UPU Technical Standards, S11-5: 1997, Item tracking events

2-15 UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments

2-16 UPU Technical Standards, S42-4: 2004, International postal address components and templates

2-17 UPU Technical Standards, S45-1: 2005, OCR and Human readable representation of data on postal items, labels and forms

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد علاوه بر اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۸۸۲۰، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۴: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۳: سال ۱۳۹۳ اصطلاحات و تعاریف زیر نیز بکار می رود:

۱-۳

امانت پستی

بسته حاوی اشیاء و کالا با وزن بیش از ۲ کیلوگرم و بیشینه ۳۰ کیلوگرم و برای بسته های 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^۱ تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۲-۳

پاکت^۲

پاکت پستی یکی از ساده‌ترین و متداول‌ترین نوع پوشش یا لفاف برای نگهداری، ارسال، مبادله اسناد و مدارک و مرسولات پستی است که دارای ابعاد منظم و کم حجم در اندازه‌های مختلف و متنوع می‌باشد و عموماً در گروه پست‌نامه‌ها کاربرد دارد.

یادآوری- از جمله پاکت‌های رایج می‌توان پاکت‌های ملخی، خشتشی، کیسه‌ای، پنجره‌دار، نایلون‌دار، لمینه سفید یا مشکی، متالایز، هواپی، و حباب‌دار را نام برد.

۳-۳

پست فیزیکی - الکترونیکی(دوگانه)

خدمت پستی فیزیکی - الکترونیکی یکی از خدمات قراردادی پست می‌باشد که بر اساس آن متن یا محتوی پست‌نامه‌ی مشتری به صورت نسخه فیزیکی یا فایل الکترونیکی تحويل پست می‌شود. این متن مطابق درخواست مشتری، پردازش و سپس به صورت فایل الکترونیکی (رایانامه، پیامک، نمبر) ارسال و یا به شکل فیزیکی با چاپ آن بر روی کاغذ (و بعضاً پاکت‌گذاری)، در نشانی گیرنده‌ها) توزیع یا تحويل ایشان می‌شود.

یادآوری- چاپ و توزیع قبوض تلفن ثابت و سیار توسط پست، نمونه‌ای از پست فیزیکی - الکترونیکی است.

۴-۳

تحویل^۳

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

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

۵-۳

خدمت آگهی تحويل

خدمت آگهی تحويل یکی از خدمات تکمیلی خدمات اصلی پست‌نامه‌های ثبتی، امانات پستی، و پست پیشتاز می‌باشد. این خدمت جهت اطمینان مشتریان از تحويل مرسوله‌ها به گیرنده و داشتن مستندی

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

2 - Envelope

3 - Delivery

(فیزیکی یا الکترونیکی) مبنی بر تحویل مرسوله در موقع ضروری با طراحی فرمی به همراه مرسوله و اخذ امضاء گیرنده بر روی آن در موقع تحویل مرسوله ایجاد شده است و اصطلاحاً مرسوله‌های «دو قبضه» نیز می‌گویند. بدیهی است این کارت پس از امضای گیرنده از سریع‌ترین طریق ارسال پستنامه‌های عادی، به فرستنده عودت می‌گردد.

یادآوری- برای مرسولات خارج از کشور بر روی قبض دوم و در زیر نام و نشانی فرستنده مهر A.R.^۱ باید درج شود.

۶-۳

خدمت پست پیشتاز (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 آئین‌نامه 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.

۷-۳

خدمت پستنامه‌های ثبتی^۳

خدمتی است که در فرایند 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.

۸-۳

خدمت پستنامه‌های عادی

خدمتی است که در فرایند قبول مرسوله، به متقاضی دریافت خدمت، رسید داده نمی‌شود و کلیه فرایندهای عملیاتی آن (به جز موارد دپشن‌بندی)، بدون ثبت انجام شده و در زمان توزیع مرسوله از گیرنده رسید دریافت نمی‌شود.

1- Avis de Reception (Advis of Receipt)

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

3- Registered mail service

۹-۳

سفارش

عبارت است از فرایندی که در طی آن سفارش‌دهنده (مشتری) دستور تحقق انجام خدمت یا تهیه و تامین کالا را به کارور خدمت صادر می‌نماید.

۱۰-۳

فرستنده

شخص حقیقی و یا نماینده شخص حقوقی است که مرسوله خود را جهت ارسال برای گیرنده، به پست می‌سپارد.

۱۱-۳

گیرنده^۱

شخص حقیقی و یا نماینده شخص حقوقی است که دریافت کننده نهائی مرسوله بوده و مرسوله در نشانی یا صندوق شخصی وی یا در باجه تعیین شده (در پست رستانت)^۲، به وی تحويل می‌شود.

یادآوری- در خصوص ارسال و توزیع فایل‌های الکترونیکی، نشانی گیرنده، نشانی الکترونیکی یا شماره تلفن همراه وی می‌باشد.

۱۲-۳

مرسوله‌های پستنامه^۳

مرسوله‌های پستنامه‌ها عبارتند از:

الف- نامه: پاکت در بسته و یا فایلی که حاوی مکتوبات شخصی، استناد و مدارک اعم از نوشه‌های چاپی، دست نوشته و یا الکترونیکی باشد. بیشینه وزن نامه ۲ کیلوگرم می‌باشد.

ب- کارت پستی(کارت پستال): کارتی که حاوی نقش یا تصاویر چاپی بوده و روی دیگر آن محلی برای درج نشانی و پیام فرستنده و الصاق تمبر تعیین شده است.

پ- مطبوع: نوشه‌هایی که جنبه شخصی نداشته باشند نظیر کتاب، مجله، روزنامه و نشریات دوره‌ای که دارای دوره تناوب و تاریخ انتشار و همچنین شماره مسلسل باشند. بیشینه وزن مطبوع ۲ کیلوگرم می‌باشد.

ت- بسته‌های کوچک: بسته‌هایی که عموماً حاوی اشیاء غیر تجاری نظیر نمونه کالا و سوغات با بیشینه وزن ۲ کیلوگرم می‌باشند.

1-Addressee

2- Poste Restante

3- Letter-post items

ث- نوشته‌های ویژه روشندلان (نابینایان): مرسوله‌های با وزن بیشینه ۷ کیلوگرم حاوی مطبوعات و نوشته‌هایی که با خط مخصوص نابینایان (بریل) تهیه شده باشد.

ج- کیسه‌های مخصوص (کیسه M): کیسه‌هایی حاوی روزنامه‌ها، نشریات دوره‌ای، کتب و اسناد چاپ شده مشابه، به نشانی یک گیرنده و یک مقصد واحد، با وزن بیشینه ۳۰ کیلوگرم^۱

۱۳-۳

نشانی پستی

اطلاعاتی که نشان دهنده محل استقرار فرستنده یا گیرنده می‌باشد که بر اساس استانداردهای پستی روی لفاف درج شده و مرسوله‌ها حسب مورد، در آن محل توزیع یا به آن محل برگشت داده می‌شوند.

یادآوری ۱- نشانی پستی در ایران شامل اجزاء معینی مانند: نام یا عنوان گیرنده، نام کشور، استان، شهر (شهرستان)، روستا، خیابان، کوچه، پلاک و کدپستی ده رقمی می‌باشد. نشانی پستی همچنین می‌تواند در قالب نام یا عنوان گیرنده و یک شماره «صندوق پستی شخصی» خلاصه شود.

یادآوری ۲- نشانی پستی گیرنده مرسوله پست رستانت شامل نام و نام خانوادگی فرد بطور کامل و نام کشور، شهر و دفتر پست رستانت می‌باشد.

یادآوری ۳- در خصوص ارسال و توزیع فایل‌های الکترونیکی، نشانی گیرنده، نشانی الکترونیکی یا شماره تلفن همراه وی می‌باشد.

یادآوری ۴- در خصوص نشانی بین‌الملل به استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، مراجعه شود.

۱۴-۳

هزینه خدمت پستی فیزیکی - الکترونیکی

کلیه هزینه‌های اخذ شده به صورت توافقی و مبتنی بر نرخنامه مصوب پستی، دریافت می‌شود.

۴ الزامات فرآیندی خدمت

در این بند، ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازمالاجرا برای تحقق خدمت پستی فیزیکی - الکترونیکی، از ابتدای مرحله قبول تا انتهای مرحله توزیع، بیان می‌شود.

۱-۴ الزامات فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی

با توجه به اینکه خدمت پستی فیزیکی - الکترونیکی در خصوص مرسوله‌های پستنامه‌های عادی و مرسوله‌های پستنامه‌های ثبتی، مرسوله‌های پیشتاز، مرسوله‌های آگهی تحويل و قراردادی قابل ارائه می‌باشد لذا کلیه الزامات فرآیندی خدمت به جز مواردی که در بندهای ۲-۴ و ۳-۴ این استاندارد مطرح شده است،

۱- کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات. مصوبه جلسه شماره ۱۴۱، ۱۹/۶/۱۳۹۱.

برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۵ یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۴: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۳: سال ۱۳۹۳ باشد.

۲-۴ قبول و جمع آوری

۲-۴-۱ مشخصات فیزیکی مرسوله‌ها

در این خدمت، مرسولات در بخش دیجیتال باید به صورت پیامک^۱، رایانامه^۲ یا نمابر^۳ ارسال شوند.

۲-۴-۲ لفاف‌بندی

لفاف‌بندی باید مطابق با قرارداد توسط مشتری یا پست انجام گیرد و از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳: سال ۱۳۹۳، پاکت‌های پستی-ویژگی‌ها و روش‌های آزمون، تبعیت کند.

۲-۴-۳ نحوه نگارش نشانی

در خدمت پست فیزیکی - الکترونیکی (ترکیبی)، نشانی گیرنده و فرستنده باید توسط فرستنده در زمان سفارش و ارسال نسخه دیجیتال مرسوله، درج شود. برای تعیین نشانی، فرستنده این خدمت دارای سه انتخاب به شرح زیر خواهد بود:

۲-۴-۱-۱ نحوه نگارش نشانی گیرنده مرسوله‌های الکترونیکی

۲-۴-۱-۲-۱ انتخاب از گروه نشانی‌های شخصی

در این روش، نشانی گیرنده از گروه نشانی‌های موجود در فهرست مربوط که پیش‌تر توسط فرستنده وارد شده، انتخاب می‌شود. در صفحه مربوطه کاربر می‌تواند به دلخواه، نشانی‌های معین یا گروه‌های نشانی معین را انتخاب نماید.

۲-۴-۱-۲-۱ خرید فهرست نشانی از پست مستقیم

به جز روش‌های مذکور می‌توان از گروه‌های نشانی پست مستقیم که معمولاً برای ارسال نامه (شکل متعارف کاغذی) بکار می‌روند استفاده نمود.

۲-۴-۱-۲-۱ نگارش نشانی گیرنده مرسوله‌های فیزیکی

۲-۴-۱-۲-۱-۱ نگارش مستقیم نشانی

در این روش نشانی گیرنده پیام، مستقیماً در صفحه مربوط توسط فرستنده، وارد می‌شود.

1 - Short Message Service (SMS)

2 - Email

3 - Fax

۴-۲-۴ نشانه‌گذاری عملیات پستی

۴-۲-۴ فرم الکترونیکی

فرستنده باید جهت ارسال مرسولات با استفاده از خدمت پست فیزیکی- الکترونیکی (ترکیبی)، نسبت به ثبت نام و تکمیل اطلاعات مورد نیاز در وب‌گاه مربوط به این خدمت اقدام نماید.

۴-۲-۱-۱ نام‌گذاری سفارش

در اولین مرحله از ثبت سفارش، فرستنده باید نامی مشخص و مناسب برای سفارش انتخاب نماید. این نام به عنوان مرجعی برای یادآوری مشخصات سفارش در عملیات پستی، استفاده می‌شود.

۴-۲-۱-۲ انتخاب روش ارسال سفارش

روش‌های ارسال سفارش، شامل پستنامه‌ها (بجز بسته‌های کوچک)، رایانame، پیامک و دورنگار می‌باشد که باید با انتخاب یک یا چند روش بطور همزمان نسبت به ارسال سفارش اقدام گردد.

۴-۲-۳-۱ تعیین متن سفارش

متن سفارش مورد نظر باید طبق روش‌های زیر در سامانه وارد شود:

۴-۲-۳-۱-۱ انتخاب پوشه الکترونیکی

در این حالت یک پوشه الکترونیکی حاوی متن سفارش از رایانه فرستنده انتخاب و به رایانه مرکزی سامانه پستی فیزیکی- الکترونیکی (ترکیبی) منتقل می‌شود. پوشه الکترونیکی با فرم‌های زیر از سوی رایانه مرکزی سامانه پستی فیزیکی- الکترونیکی قابل قبول است:

- فایل متنی به عنوان مثال (Microsoft Word *.doc, *.txt, *.pdf)
- فایل تصویری به عنوان مثال (*.gif, *.jpg)

یادآوری- اطلاعات مذکور را می‌توان بر روی لوح فشرده کپی کرده و تحويل کارور پستی نمود.

۴-۲-۵ قبض رسید الکترونیکی مشتری

کارور پستی باید پس از دریافت سفارش، یک قبض رسید الکترونیکی برای فرستنده از طریق سامانه مربوط ارسال نماید.

۳-۴ توزیع

۴-۳-۱ نحوه توزیع

روش‌های توزیع در این خدمت به دو صورت زیر می‌باشد:

۴-۳-۱-۱ توزیع الکترونیکی

سفارش فرستنده بنابر انتخاب وی به شکل رایانame، پیامک و یا نمبر به گیرنده فرستاده می‌شود.

۴-۳-۲-۱ توزیع فیزیکی

۴-۳-۱-۲-۱ توسط کارور پستی، حسب مورد، عملیات چاپ و پاکت‌گذاری به صورت خودکار بعد از ارسال رایانامه، انجام می‌شود و در نهایت این مرسوله‌ها برای گیرنده ارسال و توزیع می‌گردد.

یادآوری - معمولاً اطلاعات به صورت الکترونیکی به دورترین بخش ممکن در مسیر، منتقل و پس از تولید مجدد به شکل فیزیکی، از نزدیکترین نقطه تماس با گیرنده، ارسال و مطابق با مفاد قرارداد توزیع می‌شود.^۱

۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

۱-۵ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی

الزامات خدمت در ارتباط با مشتری بجز مواردی که در بندۀای ۲-۵ الی ۴-۵ این استاندارد مطرح شده است، بر حسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۶ یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۴: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۳۱: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۳۰: سال ۱۳۹۳ باشد.

۲-۵ خدمات تکمیلی

خدمات تکمیلی این خدمت به شرح زیر با دریافت هزینه‌های مربوط امکان‌پذیر می‌باشد:

۲-۵-۱ تعیین زمان ارسال نامه‌ها

با استفاده از امکان تعیین زمان ارسال نامه، می‌توان نامه‌های شخصی و تجاری را در زمان دلخواه، ثبت و ارسال نمود. بدین ترتیب سفارش دقیقاً در زمان معین شده به جریان خواهد افتاد.

۲-۵-۲ تهیه فهرست گیرنده‌های متداول

در صورت تمایل، به ارسال متداول مرسولات به گروهی از گیرنده‌گان، می‌توان فهرستی از نشانی‌های طرفهای گیرنده را در بخش نشانی‌های پستی وب‌گاه ثبت نمود.

۲-۵-۳ پست مستقیم

در صورت تمایل، از بانک‌های اطلاعات نشانی اصناف مختلف تهیه شده در سامانه کارورهای پستی، استفاده می‌شود.

۲-۵-۴ جواب قبول

با استفاده از این خدمت، جواب مخاطبان فرستنده، قابل جمع‌آوری و تحويل به وی می‌باشد.

۳-۵ کرایه خدمت

۳-۵-۱ حسب مورد انجام سفارش، مطابق نرخ‌نامه مصوب مراجع ذیصلاح^۱، کرایه خدمت محاسبه و دریافت می‌شود.

۴-۵ روش‌های پرداخت کرایه خدمت

۴-۴-۵ پرداخت کرایه پستی در این خدمت باید حسب مورد، یا به صورت الکترونیکی که با اتصال به پایگاه اطلاعاتی کارور پستی، صورت می‌گیرد، انجام شود و یا به صورت فیزیکی انجام پذیرد که در دفتر کارور پستی به صورت نقدی پرداخت می‌شود.

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

پیوست الف
(اطلاعاتی)
کتاب نامه

- [۱] اتحادیه پستی جهانی. آینه نامه پست نامه ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- [۳] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقنامه پروانه ارایه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- [۴] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اساسنامه شرکت پست. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی.
- [۵] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. کد پستی- کدگذاری و نقشه های کد پستی و به هنگام سازی و ورود اطلاعات. چاپ اول. تهران: دبایه، ۱۳۸۹.
- [۶] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- [۷] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند آماده سازی مرسوله های پستی. چاپ اول. تهران: دبایه، ۱۳۸۹.
- [۸] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رسپاری مرسوله های پستی. چاپ اول. تهران: دبایه، ۱۳۸۹.
- [۹] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله های پستی. چاپ اول. تهران: دبایه، ۱۳۸۹.
- [۱۰] معاونت حقوقی، پشتیبانی و مجلس وزارت پست و تلگراف و تلفن [سابق]. مجموعه قوانین و مقررات وزارت پست و تلگراف و تلفن و شرکت های وابسته تا سال ۱۳۷۱. تهران: تابستان ۱۳۸۸.
- [۱۱] استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳: سال ۱۳۹۳، پاکت های پستی- ویژگی ها و روش های آزمون.
- [۱۲] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- [۱۳] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۵-۸: سال ۱۳۸۸، پست- دیش های پستی.
- [۱۴] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۶-۱۰: سال ۱۳۸۸، پست- شناسایی اقلام پستی- قسمت A: ساختارهای شناسایی کننده و اصول کدگذاری.
- [۱۵] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۱۱-۵: سال ۱۳۸۸، پست- رویدادهای رهگیری اقلام.
- [۱۶] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۳-۳۲: سال ۱۳۸۸، پست - محموله های پستی.
- [۱۷] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۴-۴۲: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب های بین المللی نشانی پستی.

[۱۸] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۱۳۸۸، سال ۱۴۵-۱۳۸۸: پست - نمایش قابل خواندن داده‌ها به وسیله انسان و خوانشگر نوری شاخصه (OCR) بر روی اقلام پستی، بر چسب‌ها و فرم‌ها.

[19] Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013

[20] UPU Technical Standards, S8-5: 1997, Postal dispatches

[21] UPU Technical Standards, S10a-6: 2005, Identification of postal items- Part A: Identifier structures and encoding principles

[22] UPU Technical Standards, S11-5: 1997, Item tracking events

[23] UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments

[24] UPU Technical Standards, S42-4: 2004, International postal address components and templates

[25] UPU Technical Standards, S45-1: 2005, OCR and Human readable representation of data on postal items, labels and forms