



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۱۷

چاپ اول

۱۳۹۳

**INSO**  
**18817**  
**1st. Edition**  
**2014**

پست - خدمت صندوق پستی شخصی

**Post- Post Office Box 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، مصرف کنندگان، 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 پیشنهادهای 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)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> 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 استانداردهای 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، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) و سایر 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 اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و سایر 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 صندوق پستی شخصی»**

**رئیس:**

پازری، محسن  
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

**دبیر:**

خاری، حمیدرضا  
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

**اعضاء:** (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

آچاک، صالح  
(کارشناس ارشد مدیریت تکنولوژی)

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

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

جعفرطیاری، منصور  
(کارشناس زبان و ادبیات انگلیسی)

مدرس دانشکده علمی و کاربردی پست

حسین‌آبادی، 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

زارعی فرد، کریم  
(کارشناس ارشد مدیریت)

مشاور مدیرعامل و مدیرکل دفتر بازرسی و  
ارزیابی عملکرد شرکت مخابرات ایران

صابری وند، 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، سیدمجید  
(کارشناس فیزیک)

کارشناس استاندارد

قاضوی، سیدمحمد  
(کارشناس ارشد مدیریت صنایع)

رئیس گروه هماهنگی و نظارت بر خدمات  
عمومی اجباری فاوا (USO)

قره داغی، یدا...  
(کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات)

کارشناس ارشد صنعت مخابرات

محسن زاده، علی اکبر  
(کارشناس ارشد مخابرات)

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

واحدیان، افسانه  
(کارشناس ارشد آمار)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
	پیشگفتار
	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۶	۴ الزامات فرآیندی خدمت
۶	۴-۱ الزامات فرایندهای مربوط به خدمات اصلی
۶	۴-۲ نحوه نگارش نشانی
۷	۴-۳ توزیع
۷	۴-۳-۱ آماده‌سازی برای توزیع
۷	۴-۳-۲ تجزیه برای توزیع
۹	۴-۳-۳ سامانه ثبت اطلاعات توزیع مرسوله‌ها
۹	۴-۳-۴ نحوه معرفی نمایندگان مشترک صندوق پستی شخصی
۱۰	۴-۳-۵ مدت نگهداری مرسوله‌ها در صندوقهای پستی شخصی و برگشت آنها
۱۲	۴-۴ مسئولیت کارور پستی در ارتباط با حقوق مشتری
۱۳	۴-۵ محل استقرار صندوق‌های پستی شخصی
۱۳	۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری
۱۳	۵-۱ نحوه محاسبه و دریافت هزینه خدمت
۱۳	۶ خدمات مشتریان
۱۳	۶-۱ تعیین زمان و مکان ارائه خدمات پستی به مشتریان
۱۴	۶-۲ نظام پاسخگویی و اطلاع‌رسانی
۱۴	۶-۳ برقراری پایگاه مجازی کارور پستی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته
۱۵	پیوست الف(اطلاعاتی)فرم‌ها
۱۹	پیوست ب(اطلاعاتی)کتاب‌نامه

## پیش‌گفتار

استاندارد «پست- خدمت صندوق پستی شخصی» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تهیه و تدوین شده و در دویست و پانزدهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۹/۱۷ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات سازمان ملی استاندارد ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به‌عنوان 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 مواقع 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 ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- ۱ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه ارایه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۲ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل صندوق شخصی. تهران: ۱۳۸۱/۱۲/۱۸.
- ۳ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل واگذاری صندوق-های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰.
- ۴ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۹۳/۲/۳۰.
- 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: دیبایه، ۱۳۸۹.
- ۷ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- ۸ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.

## مقدمه

یکی از شیوه‌های توزیع مرسوله‌ها، استفاده از خدمت صندوق‌های پستی شخصی است. مشترک این خدمت با استفاده از شماره‌ی اختصاص یافته به وی به جای نشانی کامل پستی محل سکونت و عندالزوم محل کار، برای برداشت مرسوله‌های خود و یا دریافت از متصدی ذیربط به صندوق شخصی مربوط مراجعه می‌نماید. اطلاع‌رسانی ورود مرسوله به واحد صندوق‌های شخصی می‌تواند به دو صورت عادی و هوشمند صورت گیرد.

## پست - خدمت صندوق پستی شخصی

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین ویژگی‌های خدمت صندوق پستی شخصی، عادی و یا هوشمند، در رابطه با نحوه تخصیص صندوق، استفاده از آن و ارائه خدمت به مشتری است.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف- مرسوله‌های عادی، ثبتی، پیشتاز و امانات؛

ب- خدمات تکمیلی پستی؛

پ- خدمات جانبی الکترونیکی؛

ت- صندوق‌های شخصی هوشمند.

### 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 تجدید نظرهای 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 تجدید نظر 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 استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پست نامه‌های عادی

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پست نامه‌های ثبتی

۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت امانات پستی

۵-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پست پیشتاز

۶-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد علاوه بر اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳ اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می‌رود:



۱-۳

### امانت پستی<sup>۱</sup>

بسته حاوی اشیاء و کالا با وزن بیش از ۲ کیلوگرم و بیشینه ۳۰ کیلوگرم و برای بسته‌های غیر قابل 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<sup>۲</sup> تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۲-۳

### توافقنامه

سندی است که در جهت واگذاری صندوق پستی شخصی در دو نسخه بین واحد پستی (با نمایندگی مسئول واحد پستی) و مشترک، تنظیم و پس از امضای طرفین لازم الاجرا می‌باشد.

۳-۳

### حق اشتراک / حق امتیاز

مبلغی است که در دوره‌های مشخص توسط کارور<sup>۳</sup> پستی در ازای استفاده از صندوق‌های شخصی از مشتریان دریافت می‌شود. این مبلغ یا سازوکار تعیین آن در نرخ‌نامه مصوب مراجع ذیربط درج می‌گردد.

۴-۳

### دستگاه باجه خودکار (هوشمند) پستی (PATM)<sup>۴</sup>

یک باجه خودکار پستی است که با همکاری مشتری و با استفاده از کارت اعتباری بانکی (عضو شبکه شتاب) وی نسبت به قبول مرسوله ایشان و صدور قبض رسید و شماره مرسوله اقدام می‌نماید. این دستگاه مشابه دستگاه خودپرداز بانکی بوده با این تفاوت که قسمت صفحه کلید آن به عنوان ترازو و قسمت خروجی اسکناس با عنوان دریچه ورود مرسوله استفاده شده است.

یادآوری- برخی از PATMها به سامانه صندوق‌های شخصی هوشمند نیز مجهز می‌باشند.

---

1- Postal parcel

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

3 - Operator

4- Postal Automatic Transaction Machine

۵-۳

### خدمت پست پیشتاز<sup>۱</sup> (EMS)

خدمتی است که طی آن طبق شرایط، نرخها و بسته‌بندی‌های خاص، از نظر نوع مرسوله؛ خارج از مسیر عادی پست و با بهره‌گیری از امکانات عملیاتی و حمل‌ونقل سریع، نسبت به قبول، آماده‌سازی، ارسال و توزیع مرسوله، اقدام می‌گردد.

**یادآوری-** براساس ماده ۱۴ کنوانسیون پستی جهانی، پست پیشتاز یک خدمت پستی سریع، ویژه ارسال اسناد و کالا با استفاده از ابزار فیزیکی است. این خدمت در سطح بین‌الملل براساس توافق دو جانبه یا پیوستن به موافقت‌نامه چند جانبه 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، امکان‌پذیر می‌باشد. مرسوله‌ها در این خدمت براساس نوع محتوی (مدارک/ کالا) داخل پاکت یا به شکل بسته پیشتاز ارسال می‌گردند.

۶-۳

### خدمت پست‌نامه‌های ثبتی<sup>۲</sup>

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

۷-۳

### خدمت پست‌نامه‌های عادی

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

۸-۳

### خدمت صندوق پستی شخصی

این خدمت یکی از روش‌های توزیع مرسوله‌ها است که با دو نوع تجهیزات و به دو روش به شرح زیر ارائه می‌شود:

---

1 - Express Mail Service

2- Registered mail service

الف- روش مربوط به صندوق‌های عادی: مشترکین این صندوق‌ها، با به‌کارگیری شماره‌های اختصاص یافته از سوی کارور پستی، به‌جای نشانی کامل پستی، برای برداشت و یا دریافت مرسوله خود از صندوق پستی شخصی، استفاده می‌نمایند.<sup>۱</sup>

ب- روش مربوط به صندوق‌های هوشمند: با بهره‌گیری از تجهیزات جدید، ATM های پستی<sup>۲</sup> و کارت‌های اعتباری بانکی، شرایط دریافت و توزیع مرسوله‌ها به‌صورت کاملاً مکانیزه (بدون حضور متصدیان کارور پستی) برای مشتری فراهم می‌شود.

### ۹-۳

#### شماره صندوق شخصی

شماره‌ای است برای شناسایی صندوق‌های شخصی که به یکی از روش‌های زیر تعیین می‌گردد:

الف- یک عدد هشت یا نه رقمی است که از دو بخش تشکیل شده است. پنج رقم اول آن منطبق با نظام کدپستی بوده (چهار رقم اول، معرف کدپستی محل استقرار واحد پستی و رقم پنجم آن عدد ۵ است که نمایانگر خدمت صندوق‌های شخصی است) و سه یا چهار رقم بخش دوم آن که با علامت (-) از بخش اول تفکیک می‌شود از شماره‌های ۱۱۱ یا ۱۱۱۱ آغاز گردیده و بیانگر شماره سریال اختصاصی هر یک از صندوق‌های پستی شخصی می‌باشد.

ب- شماره رمزعبور (شماره ورود)ی است که به ازای هر مرسوله یا محموله که در صندوق‌های متصل به ATM های پستی قرار گرفته می‌شود، اختصاص یافته و به‌وسیله رسانه‌های الکترونیکی (پیامک<sup>۳</sup>، رایانامه<sup>۴</sup>، پیام ارسالی توسط مرکز پیام<sup>۵</sup> و سایر موارد مشابه) به مشتری، اطلاع‌رسانی می‌شود تا مشتری با استفاده از آن قادر به دریافت مرسوله خود از ATM پستی باشد.

پ- هر کارور پستی می‌تواند از رویه خاصی برای شماره‌گذاری صندوق‌های شخصی مربوط به خود به شرط عدم تداخل با شماره‌های اختصاص یافته سایر کاروران، استفاده نماید.

### ۱۰-۳

#### صندوق پستی شخصی<sup>۶</sup> عادی

جعبه مخصوص با اندازه‌های معین است که در داخل کمدها یا بر روی دیوار داخل یا خارج از واحدهای کارور، کنار هم نصب شده‌اند و هر یک دارای در و قفل مجزا بوده و شماره ویژه‌ای منطبق بر نظام شماره-گذاری مربوط به خود، به آن اختصاص داده‌اند.

---

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل واگذاری صندوق های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰.

2- Postal Automatic Transaction Machine

3 - SMS

4 - E-Mail

5 - Call Centre

6 - post office box / letter post

۱۱-۳

#### صندوق پستی شخصی هوشمند

مجموعه صندوق‌هایی با ابعاد مختلف (طول و عرض مختلف و عمق یکسان) است که به یک دستگاه ATM متصل بوده و در کلیه ساعات شبانه روز و در هفت روز هفته جهت ارائه خدمت به مشتریان قابل استفاده است.

۱۲-۳

#### متقاضی

شخص حقیقی یا حقوقی است که با ارائه درخواست کتبی، تقاضای اجاره صندوق پستی شخصی یا استفاده از خدمات صندوق‌های الکترونیکی را می‌نماید.

۱۳-۳

#### مشترک

شخص حقیقی یا حقوقی است که با تقاضای وی جهت دریافت اشتراک و اجاره صندوق پستی شخصی موافقت و پس از انعقاد توافقنامه، یک باب صندوق پستی و شماره آن به او اختصاص داده می‌شود و یا جزء مشترکین صندوق‌های الکترونیکی قرار می‌گیرد. در این حالت شماره یا عبارت خاصی به وی ابلاغ می‌شود که به مخاطبین خود اعلام تا بر روی مرسوله‌ها به جای نشانی آن، عبارت یا شماره مربوط درج گردد.

۱۴-۳

#### نشانی پستی

اطلاعاتی که نشان‌دهنده محل استقرار فرستنده یا گیرنده می‌باشد که بر اساس استانداردهای پستی روی لفاف مرسوله‌ها 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.

## ۴ الزامات فرآیندی خدمت

در این بند، ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازم الاجرا برای تحقق خدمت صندوق پستی شخصی در مرحله توزیع بیان می‌شود.

### ۱-۴ الزامات فرایندهای مربوط به خدمات اصلی

خدمت صندوق پستی شخصی، نوعی خدمت توزیع مرسوله‌های پستی است. این خدمت بر بستر خدمات پستنامه عادی، پستنامه ثبتی، پست پیشتاز و امانات پستی ارائه می‌شود لذا کلیه الزامات فرآیندی خدمت به جز مواردی که در بندهای ۲-۴ الی ۵-۴ این استاندارد مطرح شده است، 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 ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

یادآوری- نشانی صندوق‌های پستی شخصی برای خدمات تکمیلی و جانبی کاربرد دارد.

### ۲-۴ نحوه نگارش نشانی

#### ۱-۲-۴ صندوق پستی شخصی عادی

۱-۲-۴-۱-۱-۲-۴ به‌طور کلی در خدمت صندوق پستی شخصی، می‌توان به جای نشانی گیرنده و یا فرستنده از شماره، شماره و حرف، و یا فقط حروف؛ استفاده نمود. شماره صندوق پستی شخصی در پست ایران یک عدد ۸ یا ۹ رقمی است که از دو بخش تشکیل شده است. پنج رقم اول آن منطبق با نظام کدپستی بوده (چهار رقم اول معرف کدپستی محل استقرار واحد پستی و رقم پنجم آن عدد ۵ است که نمایانگر خدمت صندوق-های شخصی است) و ۳ یا ۴ رقم بخش دوم آن که با علامت (-) از بخش اول تفکیک می‌شود و از شماره‌های ۱۱۱ یا ۱۱۱۱ آغاز گردیده و بیانگر شماره سریال اختصاصی هر یک از صندوق‌های پستی شخصی می‌باشد.<sup>۱</sup>

یادآوری ۱- رقم‌های ۲ و صفر در نظام کدپستی استفاده نمی‌شود. به این ترتیب برای هر پیش‌شماره پنج رقمی کدپستی، در واحدهایی که شماره صندوق‌های پستی شخصی عادی آن‌ها ۸ رقمی است، حداکثر ۵۱۲ صندوق می‌تواند فعال شود و در واحدهایی که شماره صندوق‌های شخصی عادی آن‌ها ۹ رقمی است، حداکثر ۴۰۹۶ صندوق می‌تواند فعال شود.

یادآوری ۲- هر کارور می‌تواند نظام شماره‌گذاری مخصوص به خود داشته باشد.

#### ۲-۲-۴ صندوق پستی شخصی هوشمند

۱-۲-۲-۴ در خدمت صندوق پستی شخصی هوشمند باید به جای نشانی گیرنده و یا فرستنده از شماره یا عبارتی خاص استفاده نمود.

---

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰، ماده ۱، بند ج.

۴-۲-۳ در خدمت صندوق پستی شخصی، برای اشخاص حقیقی، نام و نام خانوادگی مشترک و شماره صندوق، باید روی مرسوله نوشته شود. ذکر نام کوچک یا نام خانوادگی و همچنین شماره صندوق تنها کافی نمی‌باشد. برای اشخاص حقوقی نیز قید نام دقیق شخص حقوقی و شماره صندوق، بر روی کلیه مرسوله‌ها الزامی است. در صورتی که مرسوله‌ها بدون رعایت نکات فوق واصل گردد با ذکر جمله «صندوق متعلق به شخص دیگری است» برگشت داده می‌شود.<sup>۱</sup>

**یادآوری-** کارکنان مشترک شخص حقوقی، نمی‌توانند از شماره صندوق مؤسسه‌ای که در آن فعالیت دارند؛ به‌عنوان نشانی شخصی خود استفاده کنند. مگر آن که قبلاً موافقت کتبی مشترک به واحد پستی اعلام شده باشد. در این صورت برای مرسوله‌های کارکنان مشترک شخص حقوقی به شماره صندوق باید کلمه «توسط» جلوی نام مشترک شخص حقوقی و کلمه «برای» جلوی نام گیرنده نهایی روی مرسوله‌ها قید و در غیر این صورت این‌گونه مرسوله‌ها برگشت خواهد شد.<sup>۲</sup>

#### ۴-۳ توزیع

##### ۴-۳-۱ آماده‌سازی برای توزیع

پس از تجزیه و ثبت مرسوله‌هایی که مربوط به دفاتر زیر مجموعه منطقه پستی یا ادارات پست شهرستان‌ها هستند در سامانه نرم‌افزاری تعیین شده؛ باید مرسوله‌ها کیسه‌بندی، پلمپ و با سرتخته؛ تحویل اداره مبادله منطقه گردند. پس از ورود این مرسوله‌ها به واحد پستی مربوط و کنترل مرسوله‌ها با فرم ثبت، باید کلیه موارد مندرج در خصوص مرسوله‌های عادی، ثبتی، پیشتاز و امانات در مورد آن‌ها اعمال گردد.<sup>۳</sup> برای آگاهی از نمونه فرم ثبت به پیوست الف ۱ مراجعه شود.

##### ۴-۳-۲ تجزیه برای توزیع

متصدی تجزیه واحد صندوق‌های شخصی، باید مرسوله‌های وارده دارای شماره صندوق شخصی را در داخل صندوق‌های مربوطه تجزیه نماید. نحوه توزیع مرسوله‌ها برای هر یک از مرسوله‌های خدمت عادی، ثبتی و پیشتاز، امانات و صندوق‌های هوشمند به صورت‌های زیر است:

##### ۴-۳-۱-۲-۳-۴ توزیع مرسوله‌های عادی در صندوق‌های پستی شخصی

مرسوله‌های مربوط به صندوق‌های شخصی که از ادارات توزیع به قسمت صندوق‌های شخصی ارسال می‌گردند، باید به مهر تاریخ‌دار واحد صندوق‌های شخصی مهمور و سپس بر اساس شماره صندوق، تجزیه و داخل صندوق‌ها ریخته شوند<sup>۴</sup> و در صورت وجود تجهیزات و امکانات ارتباطی لازم، باید ورود مرسوله به

---

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰، ماده ۲۱.

۲- همان، ماده ۱۲.

۳- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل صندوق شخصی (w-0004). تهران: ۱۳۸۱/۱۲/۱۸، بند ۳-۳، زیربند ج.

۴- همان، بند ۳-۳، زیربند الف.

صندوق، از طریق وسایل الکترونیکی (تلفن، دورنگار، رایانامه، پیامک و سایر موارد) به مشترک اطلاع داده شود.

۴-۳-۲-۲ توزیع مرسوله‌های ثبتي و پيشتاز در صندوق‌های پستي شخصي  
۴-۳-۲-۱ مرسوله‌های ثبتي و پيشتاز که توسط ادارات مربوط به بخش صندوق‌های شخصي تحويل مي-گردند، بايد پس از ممیزی و زدن مهر تاريخ‌دار روی آنها، در سامانه ثبت اطلاعات (تا حد امکان نرم‌افزاری)، ثبت شده و بر اساس شماره صندوق‌های شخصي، تجزيه و در کمدهای جداگانه بر اساس شماره صندوق‌های شخصي نگهداری شوند. متصدي مربوط بايد اقدام به پرکردن و انداختن کارت دعوتنامه داخل صندوق مشترکين نماید. مشترکين در هنگام مراجعه به صندوق، بايد پس از مشاهده کارت مذکور با مراجعه به باجه صندوق شخصي و تحويل کارت مرسوله به متصدي مربوط، دفتر ذيربط را امضاء و مرسوله خود را تحويل-گیرند.<sup>۱</sup>  
برای اطلاع از نمونه فرم کارت دعوتنامه به پیوست الف ۲ مراجعه شود.

یادآوری- در کلیه مرسوله‌هایی که دارای نشانی گیرنده و شماره صندوق پستی هستند، اولویت توزیع آنها در نشانی است.

۴-۳-۳-۲ توزیع امانات در صندوق‌های پستي شخصي  
۴-۳-۲-۱ امانات بايد توسط اداره توزیع، به بخش صندوق‌های شخصي تحويل گردیده و پس از ممیزی و زدن مهر تاريخ‌دار روی آنها، در سامانه نرم‌افزاری مربوط، ثبت شده و بر اساس شماره صندوق‌های شخصي، تجزيه و داخل کمد جداگانه‌ای نگهداری شوند. پس از این مرحله متصدي مربوط بايد اقدام به پرکردن و قراردادن کارت دعوتنامه داخل صندوق مشترک ذيربط نموده تا پس از مراجعه مشترک و تحويل کارت به متصدي، امانت با اخذ امضاء به وی تحويل گردد.<sup>۲</sup>  
۴-۳-۲-۲ چنانچه امانت خارجه وارده، پس‌کرایه و تحويل در مقابل دریافت بها<sup>۳</sup> باشد، بايد قبل از تحويل امانت، هزینه‌های مربوط از جمله عوارض گمرکي احتمالي و هزینه بسته‌بندی مجدد، کرایه پستي و بهای محتوي امانت حسب مورد از مشتری اخذ گردد.<sup>۴</sup>

۴-۳-۴-۲ توزیع مرسوله‌ها به صندوق‌های پستي هوشمند  
مرسوله‌هایی که دارای شماره یا عبارت مخصوص صندوق‌های پستي هوشمند می‌باشند؛ ابتدا بر اساس فهرست مشترکين و مکانهای انتخاب شده صندوق توسط مشتریان این خدمت، به واحدها (مکان‌ها)ی

---

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل صندوق شخصي (w-0004). تهران: ۱۳۸۱/۱۲/۱۸، بند ۳-۳، زیربند ب.

۲- همان، بند ۳-۳، زیربند د.

3 - Cash on delivery (COD)

۴- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل صندوق شخصي (w-0004). تهران: ۱۳۸۱/۱۲/۱۸، بند ۳-۳، تبصره ۴ زیر بند د.

استقرار این صندوق‌ها تجزیه، حمل، و بارگذاری در داخل صندوق‌ها شده؛ سپس با ارسال پیام (پیامک، رایانامه، پیام‌ارسالی توسط مرکز پیام و سایر موارد مشابه) به مشترک، برداشت مرسوله از صندوق مربوط صورت می‌گیرد.

#### ۳-۳-۴ سامانه ثبت اطلاعات توزیع مرسوله‌ها

۳-۳-۴-۱ واحد پستی باید سامانه نرم‌افزاری اختصاص دهد که در آن نام مشترک هر صندوق در برابر شماره صندوق ثبت شده باشد. در این سامانه باید همواره اطلاعات آخرین مشترک با حق اشتراک پرداختی ثبت شده وجود داشته باشد.

۳-۳-۴-۲ مرسوله‌های ثبتی و امانات وارده به واحد صندوق‌های پستی شخصی، باید در دفتر مشخصات مرسوله‌های ثبتی و امانات، به تفکیک نوع خدمت با ذکر شماره مرسوله ثبتی، نوع مرسوله، نام فرستنده، نام گیرنده و شماره صندوق، ثبت و در قبال مرسوله‌های ثبت شده، تاریخ تحویل هر مرسوله در برابر شماره آن درج شود و از مشترک و یا نماینده قانونی وی امضاء اخذ گردد.<sup>۱</sup>

**یادآوری-** منظور از نام فرستنده یا نام گیرنده، نام و نام خانوادگی شخص حقیقی یا نام شخص حقوقی می‌باشد.

۳-۳-۴-۳ در واحدهایی که امکانات لازم وجود داشته باشد، ثبت مرسوله‌های وارده می‌تواند به صورت الکترونیکی انجام پذیرد.

**یادآوری-** در صندوق‌های شخصی عادی برای تحویل مرسوله به گیرنده اخذ امضای وی به صورت فیزیکی الزامی است.

۳-۳-۴-۴ در دفاتر پستی علاوه بر دفاتر فوق، باید سامانه موازنه‌ای در نظر گرفته شود تا تعداد دریافتی مرسوله‌های ثبتی، پیشتاز و امانات و تعداد تحویلی و موجودی هر روز در آن معین گردد. این کار می‌تواند به صورت مکانیزه انجام شود.

#### ۴-۳-۴ نحوه معرفی نمایندگان مشترک صندوق پستی شخصی

۴-۳-۴-۱ مشترک می‌تواند حداکثر دو نفر را برای تخلیه صندوق و دریافت مرسوله‌های ثبتی کتباً به‌عنوان نماینده خود به واحد پستی معرفی نماید. در این صورت فرد یا افراد معرفی شده باید علاوه بر معرفی‌نامه کتبی، دو قطعه عکس به واحد پستی ارائه نموده که یک قطعه از عکس‌ها در پرونده متشکله ضبط و قطعه دوم برای صدور کارت شناسایی فرد یا افراد معرفی شده استفاده می‌گردد.<sup>۲</sup>

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل صندوق شخصی (w-0004). تهران: ۱۳۸۱/۱۲/۱۸، ماده ۲۹.

۲- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰، ماده ۱۰.



۴-۳-۴-۲ مشترک می‌تواند نماینده یا نمایندگان معرفی شده خود را با اعلام قبلی به واحد پستی مربوط تغییر دهد، لیکن در هر حال در کلیه موارد باید در معرفی‌نامه، مقررات آئین‌نامه اجرایی در باب وکالت‌نامه‌ها دقیقاً رعایت گردد.<sup>۱</sup>

#### ۴-۳-۵ مدت نگهداری مرسوله‌ها در صندوق‌های پستی شخصی و برگشت آن‌ها

۴-۳-۵-۱ حداکثر مهلت نگهداری مرسوله‌های پیش‌تاز برای اشخاص حقیقی، ۷ روز و برای اشخاص حقوقی، ۱۰ روز می‌باشد. در صورتی که مشترک، ظرف مدت تعیین شده از تخلیه صندوق خودداری نماید واحد پستی می‌تواند مرسوله‌های فوق را پس از انقضای مهلت مقرر به مبداء عودت دهد.<sup>۲</sup>

۴-۳-۵-۲ در صورت درخواست کتبی مشترک مبنی بر نگهداری مرسوله‌ها اعم از مرسوله‌های پیش‌تاز و غیر پیش‌تاز، پس از مهلت قانونی، این‌گونه مرسوله‌ها تا ۴۵ روز اضافه بر مدت یاد شده نگهداری خواهد شد.<sup>۳</sup>

۴-۳-۵-۳ مهلت نگهداری مرسوله‌ها در خدمت صندوق پستی شخصی مطابق جدول ۱ خواهد بود. اما مشتری می‌تواند مرسوله‌های خود اعم از ثبیتی و عادی را بدون در نظر گرفتن مهلت‌های اعلام شده تا پایان مدت قرارداد منعقد (پایان سال مالی) در صندوق شخصی خود نگهداری نماید که در این صورت باید فرم تقاضای نگهداری مرسوله‌ها را درخواست نماید.<sup>۴</sup> نمونه فرم تقاضای نگهداری مرسوله‌ها مطابق پیوست الف ۳، به ضمیمه می‌باشد.

#### جدول ۱- مدت نگهداری مرسوله‌های پستی در صندوق‌های شخصی

ردیف	نوع خدمت	زمان نگهداری در صندوق‌های شخصی	مستندات
۱	پاکت عادی، ثبیتی و اکسپرس داخله	۴۵ روز	ماده ۷۰ آیین‌نامه اجرایی قانون پستی
۲	مطبوع عادی، ثبیتی و اکسپرس داخله	۴۵ روز	ماده ۷۰ آیین‌نامه اجرایی قانون پستی
۳	بسته کوچک ثبیتی و اکسپرس داخله	۴۵ روز	ماده ۷۰ آیین‌نامه اجرایی قانون پستی
۴	پاکت بیمه داخله	۴۵ روز	ماده ۷۰ آیین‌نامه اجرایی قانون پستی
۶	کیسه مخصوص داخله	۴۵ روز	ماده ۷۰ آیین‌نامه اجرایی قانون پستی
۸	امانت داخله	۴۵ روز	ماده ۹۲ آیین‌نامه اجرایی قانون پستی
۹	مرسوله‌های پیش‌تاز داخله	۷ روز برای مشترک حقیقی ۱۰ روز برای مشترک حقوقی	استاندارد ملی ایران شماره ... : سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پست پیش‌تاز
۱۰	مرسوله‌های پیش‌تاز خارجه وارده	۴۵ روز	استاندارد ملی ایران شماره ... : سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پست پیش‌تاز
۱۱	مرسوله‌های وارده خارجه	۴۵ روز	ماده ۱۴۷ RL آیین‌نامه پست نامه‌ها

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰، تبصره ماده ۱۰.

۲- همان، ماده ۲۳.

۳- همان، ماده ۲۳، تبصره ۲.

۴- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل صندوق شخصی (w-0004). تهران: ۱۳۸۱/۱۲/۱۸، بند ۳-۳، تبصره زیربند ب.

۴-۳-۵-۴ برگشت مرسوله‌ها

برگشت مرسوله با ذکر علت (مهر برگشت) و تحویل آن به فرستنده در حالتهای زیر، رخ می‌دهد:  
۴-۳-۵-۴-۱ مرسوله‌هایی که تنها شماره صندوق و یا نام مشترک را داشته باشند باید به مبدا برگشت داده شوند.

۴-۳-۵-۴-۲ مشترک، فقط برای مرسوله‌های خود می‌تواند از صندوق استفاده کند. مرسوله‌های رسیده برای کارکنان مشترک حقوقی به شماره صندوق شخصی به‌شرطی در صندوق مزبور توزیع خواهد شد که کلمه «توسط» روی مرسوله‌ها قید و قبلاً موافقت کتبی مشترک به واحد پستی اعلام شده باشد در غیر این صورت این‌گونه مرسوله‌ها در صورتی که به‌وسیله پستی، توزیع آنها ممکن نباشد برگشت داده خواهد شد.<sup>۱</sup>  
۴-۳-۵-۴-۳ چنانچه در طول دوره اشتراک صندوق، مشخص گردد مشترک صندوق فوت نموده، توافقنامه از تاریخ فوت، فسخ شده تلقی می‌گردد و کلیه مرسوله‌های وارده‌ای که تخلیه نشده‌اند و همچنین مرسوله‌هایی که پس از فسخ قرارداد به نشانی صندوق مشترک واصل می‌گردند، با ضرب مهر برگشت و اعلام فوت مشترک، به مبادی مربوطه برگشت داده می‌شوند.

۴-۳-۵-۴-۴ در خصوص مرسوله‌های پیشتاز موجود در صندوق، در صورتی که مشترک ظرف مدت تعیین شده (برای اشخاص حقیقی ۷ روز و برای اشخاص حقوقی ۱۰ روز) از تخلیه صندوق خودداری نماید واحد پستی باید مرسوله‌های فوق را پس از انقضای مهلت مقرر به مبدا عودت دهد.<sup>۲</sup>  
۴-۳-۵-۴-۵ واحد پستی، مرسوله‌هایی که نام مشترک و شماره صندوق آنها، صحیح باشد را در صندوق مربوط قرار خواهد داد و در غیر این صورت مطابق موارد زیر اقدام نمود:  
۴-۳-۵-۴-۱ نام و شماره صندوق مندرج بر روی مرسوله هر دو اشتباه است. در این صورت برگشت داده می‌شود.

۴-۳-۵-۴-۲ نام مندرج بر روی مرسوله یا شماره صندوق، یکی از آنها اشتباه است. در این صورت، از صاحب صندوق یا شخصی که نامش در دفتر مربوط، موجود است استعلام می‌شود. در صورتی که مرسوله متعلق به استعلام شونده باشد؛ مرسوله به او تحویل می‌گردد و در غیر این صورت بازگشت داده می‌شود.  
۴-۳-۵-۴-۳ صندوق به مشترک جدید واگذار شده و مرسوله به شماره صندوق با نام مشترک قبلی ارسال شده است. در این حالت به مدت یک ماه پس از انقضای اشتراک، مرسوله به نشانی مشترک قبلی توزیع می‌شود.

۴-۳-۵-۴-۴ مشترک به تعهدات مالی خود عمل نکرده است؛ در این حالت مرسوله برگشت داده می‌شود.  
۴-۳-۵-۴-۶ در صورتی که مشترک یا نماینده معرفی شده وی از تخلیه صندوق و یا دریافت مرسوله‌های ثبتی (غیر از مرسوله‌های پیشتاز) خود ظرف مدت ۱۵ روز خودداری کند، واحد پستی مربوط باید یک اخطار کتبی

---

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰، ماده ۱۲.

۲- همان، ماده ۲۳.

و به صورت ثبتي برای نشانی مندرج در فرم درخواست اشتراک تعیین شده، ارسال و مشترک را برای دریافت مرسوله‌ها دعوت نماید.<sup>۱</sup>

برای اطلاع از نمونه فرم اخطار به پیوست الف ۴ مراجعه شود.

۴-۳-۵-۴-۷ پستی به منظور تسلیم اخطار کتبی دریافت مرسوله، باید دو دفعه به نشانی مشترک مراجعه نماید، چنانچه اخطار صادره به رویت مشترک برسد، مرسوله‌های مورد بحث به مدت ۱۵ روز، در غیر این صورت مرسوله‌ها باید حداکثر به مدت یکماه در واحد پستی نگهداری و پس از انقضای مهلت مقرر به مبداء عودت داده شوند.<sup>۲</sup>

۴-۳-۵-۴-۸ مرسوله‌هایی که به صورت اشتباه به واحد صندوق‌های شخصی واصل شده باشند در اولین فرصت با ذکر علت به واحد مربوطه برگشت داده می‌شود.

۴-۳-۵-۴-۹ در مورد مرسوله‌هایی که در صندوق‌های پستی هوشمند توزیع می‌شوند، برای گیرنده حسب توافق قبلی بین مشترک و کارور، مدت زمان تخلیه در نظر گرفته می‌شود. پس از انقضای مدت مذکور مرسوله به واحد ذیربط منتقل و به مشترک اعلام می‌گردد. پس از انقضای مدت نوبت دوم و عدم دریافت دستوری خاص از سوی گیرنده، مرسوله به مبداء، برگشت داده می‌شود.

#### ۴-۴ مسئولیت کارور پستی در ارتباط با حقوق مشتری

۴-۴-۱ افشاء نام، مشخصات، نشانی و شماره صندوق مشترکین و تحویل مرسوله‌ها به غیر، اکیداً ممنوع است، مگر در مواردی که مرجع قضائی ذیصلاح کتباً از واحد کارور پستی درخواست نماید.<sup>۳</sup>

۴-۴-۲ واحدهای کارور پستی دارای صندوق پستی شخصی، موظفند تا حد امکان صندوق‌ها را در مکان‌هایی مستقر نمایند تا استفاده مشترکین به سهولت میسر شود.<sup>۴</sup>

۴-۴-۳ کارور پستی، موظف است موارد ذیل را به مشترک ابلاغ نماید:

۴-۴-۳-۱ هر مشترک صندوق باید در صورت تغییر محل اقامت بطور موقت یا دائم، قبلاً تکلیف مرسوله‌های رسیده به نام خود و یا آنچه را که بعداً خواهد رسید، صریحاً و کتباً تعیین و به واحد کارور پستی ذیربط تسلیم نماید، در غیر این صورت واحد کارور پستی هیچگونه مسئولیتی ندارد و نشانی سابق کماکان ملاک عمل خواهد بود.<sup>۵</sup>

---

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰، ماده ۲۲.

۲- همان، ماده ۲۲، تبصره ۱.

۳- همان، ماده ۲۷.

۴- همان، ماده ۳۴.

۵- همان، ماده ۱۳.

۴-۳-۲-۴ شخصیت حقوقی به محض انحلال یا هرگونه تغییر در اساسنامه یا مدیریت خود، باید واحد کارور پستی ذریبط را به صورت کتبی مطلع سازد در غیر این صورت هیچگونه مسئولیتی متوجه واحد کارور پستی نخواهد بود و آخرین اطلاعات معتبر می باشد.<sup>۱</sup>

۴-۳-۳-۴ چنانچه مرسوله‌های رسیده به نشانی صندوق پستی مشترک، بیش از گنجایش صندوق مورد اشتراک باشد، مشترک باید صندوق خود را با صندوق بزرگی که واحد پستی در اختیار او خواهد گذاشت تعویض و تفاوت حق اشتراک صندوق را نیز پرداخت نماید، در غیر این صورت واحد پستی مربوط، حق فسخ توافقنامه را خواهد داشت.<sup>۲</sup>

۴-۳-۴-۴ در صورت درخواست کتبی مشترک مبنی بر نگهداری مرسوله‌ها اعم از مرسوله‌های پیشتاز و غیر پیشتاز، پس از مهلت قانونی نگهداری این گونه مرسوله‌ها، تا ۴۵ روز اضافه بر مهلت یاد شده نگهداری خواهد شد.<sup>۳</sup>

#### ۵-۴ محل استقرار صندوق‌های پستی شخصی

محل استقرار این صندوق‌ها، کلیه ادارات، دفاتر و واحدها (مکان‌ها) ی کارور پستی هستند که مجوز ارایه خدمت صندوق‌های پستی شخصی (عادی و یا هوشمند) را دارند.

#### ۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

##### ۱-۵ نحوه محاسبه و دریافت هزینه خدمت

سازوکار و نحوه دریافت هزینه خدمت، توسط هر کارور پستی، تدوین و پس از تایید مراجع ذیصلاح<sup>۴</sup> عملیاتی می‌گردد.

#### ۶ خدمات مشتریان

##### ۱-۶ تعیین زمان و مکان ارائه خدمات پستی به مشتریان

کارور پستی موظف است ساعت ارائه خدمت در دفاتر، بانه‌ها و مکان‌ها را در معرض دید مشتریان قرار دهد. همچنین نام، نشانی و شماره تماس دفاتر و بانه‌های ارائه دهنده خدمت، باید به نحو مقتضی در کتابچه راهنمای مشتریان یا وب‌گاه اینترنتی کارور پستی، ارائه شود.

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستور العمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰، ماده ۱۴.

۲- همان، ماده ۱۵.

۳- همان، ماده ۲۲، تبصره ۲.

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

در این خدمت، پس از قرار گرفتن مرسوله پستی در داخل صندوق پستی شخصی، متقاضی می‌تواند به دلخواه خود در هر زمانی در طول ساعات کار اداری واحدهای کارور پستی که صندوق پستی شخصی در آن نصب شده؛ مراجعه و در مکان‌های خارج از واحدهای کارور پستی که صندوق‌های پستی شخصی در آن نصب شده است مطابق ساعات کار اعلام شده، مراجعه و پس از گشودن درب صندوق پستی شخصی خود، مرسوله‌های داخل آن را از صندوق، خارج نماید.

## ۲-۶ نظام پاسخگویی و اطلاع‌رسانی

کاروران پستی باید سامانه تعریف شده‌ای برای پاسخگویی آسان و به موقع به مشتریان خود به صورت حضوری، تلفنی یا اینترنتی ایجاد نمایند. همچنین در صورت امکان و وجود تجهیزات لازم، ورود مرسوله به صندوق را از طریق وسایل الکترونیکی (تلفن، دورنگار، رایانامه و پیامک) به مشترک اطلاع دهند.

### ۳-۶ برقراری پایگاه مجازی کارور پستی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته

در این پایگاه موارد زیر در دسترس همگان قرار داده می‌شود:

- ۱-۳-۶ کلیه قوانین، مقررات، و دستورالعمل‌های مرتبط با صندوق‌های پستی شخصی؛
- ۲-۳-۶ فرم‌های مورد نیاز مشتریان به همراه راهنمای تکمیل هر کدام از آنها؛
- ۳-۳-۶ نشانی و تلفن واحدهای دارای صندوق‌های پستی شخصی حسب تقسیمات جغرافیایی؛
- ۴-۳-۶ امکان برقراری ارتباط با پایگاه‌های داخلی مرتبط با صندوق‌های پستی شخصی؛
- ۵-۳-۶ سامانه‌های پشتیبانی از جمله رهگیری و ردیابی مرسوله‌ها؛
- ۶-۳-۶ ارائه خدمات پستی برخط؛
- ۷-۳-۶ ارائه برخط و به روز تعریف ممنوعات پستی کشور و سایر کشورها (صادره و وارده)؛
- ۸-۳-۶ سایر اطلاعاتی که هر کارور ضرورت آن را تشخیص می‌دهد.

## پیوست الف

(اطلاعاتی)

فرم‌ها

۵

ردیف	شماره مرسوله	نوع مرسوله	نوع سرویس	شماره صندوق شخصی	عوارض گمرکی دریافتی	امضاء مشترک یا نماینده وی	ملاحظات
۱							
۲							
۳							
۴							
۵							
۶							
۷							
۸							
۹							
۱۰							
۱۱							
۱۲							
۱۳							
۱۴							
۱۵							
۱۶							
۱۷							
۱۸							
۱۹							
۲۰							
۲۱							
۲۲							
۲۳							
۲۴							
۲۵							
۲۶							
۲۷							
۲۸							

(F-098-0)

شکل الف ۱- فرم تحویل مرسولات ثبتی به مشترکین صندوق‌های شخصی

(بخش صندوق‌های شخصی و پست رستانت)

خواهشمند است برای دریافت .....

به باجه .....مراجعه فرمائید.

امضاء مسئول صندوق

شکل الف ۲- فرم کارت دعوتنامه در خصوص مرسوله‌های ثبتی، پیشتاز و امانات

اداره کل پست استان / منطقه پستی

اداره / دفتر / واحد پستی

سلام علیکم

احتراماً، اینجانب / شرکت / سازمان / اداره ..... دارنده صندوق پستی

شماره ..... متقاضی نگهداری مرسولات خود به نشانی صندوق شخصی شماره فوق اعم از ثبتی و عادی بدون در نظر گرفتن مهلت‌های اعلام شده تا پایان مدت قرارداد منعقدہ (پایان سال مالی) می‌باشم. بدیهی است مسئولیت و عواقب ناشی از عدم تخلیه صندوق و یا هرگونه شکایت فرستنده به عهده اینجانب خواهد بود.

اشخاص حقوقی

مهر امضاء

اشخاص حقیقی امضاء

اثر انگشت

شکل الف ۳- فرم تقاضای نگهداری مرسوله‌ها



تاریخ:

مشترک محترم صندوق شخصی شماره

(به نشانی:

)

با سلام

بدین وسیله به آگاهی می‌رساند مرسولات صندوق پستی شما از تاریخ تخلیه نشده، لذا شایسته است حداکثر ظرف مدت شخصی استان / منطقه واقع در نسبت به تخلیه و تحویل مرسولات صندوق تحت اجاره خود اقدام نمایید. در غیر اینصورت مرسولات رسیده، به مبدا عودت داده خواهد شد.

واحد صندوقهای شخصی استان / منطقه

شکل الف ۴ - فرم اطلاعیه جهت تخلیه صندوق شخصی

## پیوست ب

### (اطلاعاتی)

#### کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی.
- [۲] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه ارائه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- [۳] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل صندوق شخصی. تهران: ۱۳۸۱/۱۲/۱۸.
- [۴] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل واگذاری صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰.
- [۵] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل صندوق‌های پستی شخصی. تهران: ۱۳۹۳/۲/۳۰.
- [۶] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- [۱۱] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند آماده‌سازی مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۷] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۸] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۹] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.