



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۲۴

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO

18824

1st. Edition

2014

پست - خدمت قبول مرسوله از مقر فرستنده

**Post- Collection at the Sender's
Address 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 پیشنهادات 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 الکتروتکنیک (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 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 وسایل 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 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 قبول مرسوله از مقرر فرستنده»

رئیس:

پازری، محسن
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

سمت و/یا نمایندگی
مدیر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری
اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات

دبیر:

خاری، حمیدرضا
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

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

احمدی، محمد
(کارشناس ارشد علوم ارتباطات)

معاون دفتر بازاریابی و بررسی‌های اقتصادی شرکت
پست جمهوری اسلامی ایران

پاکیزه‌وند، حاجیه
(کارشناس بیولوژی)

نماینده سازمان ملی استاندارد ایران

جعفرطیاری، منصور
(کارشناس زبان و ادبیات انگلیسی)

همکار پروژه تهیه و تدوین استانداردهای خدمات
پستی

حسین‌آبادی، مسعود
(کارشناس ارشد مدیریت صنعتی)

مدرس دانشکده علمی و کاربردی پست

حی‌شاد، شهرام
(کارشناس امور پستی)

نماینده شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

رضایی، عبدالعظیم
(کارشناس جغرافیا برنامه‌ریزی ناحیه‌ای)

رئیس گروه هماهنگی و تعاملات اپراتورهای سازمان
تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

- روستا کیانی، آزاده
(کارشناس مهندسی کامپیوتر/نرم افزار)
- پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
- زارعی فرد، کریم
(کارشناس ارشد مدیریت)
- مشاور پستی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
- صابری وند، نادر
(کارشناس ارشد مدیریت)
- مشاور مدیر عامل و مدیرکل دفتر بازرسی و ارزیابی عملکرد شرکت مخابرات ایران
- عبادی ابودر، زهرا
(کارشناس مهندسی کامپیوتر/نرم افزار)
- پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
- عروجی، سید مهدی
(کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات)
- نماینده اداره کل استاندارد و تایید نمونه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- غدیری، سید مجید
(کارشناس فیزیک)
- پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
- قاضوی، سیدمحمد
(کارشناس ارشد مدیریت صنایع)
- کارشناس استاندارد
- قره داغی، یدا...
(کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات)
- رئیس گروه هماهنگی و نظارت بر خدمات عمومی اجباری فاوا (USO)
- محسن زاده، علی اکبر
(کارشناس ارشد مخابرات)
- کارشناس ارشد صنعت مخابرات

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
و	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ز	پیش گفتار
۱	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۷	۴ الزامات فرآیندی خدمت
۷	۴-۱ الزامهای فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی
۷	۴-۲ وظایف واحد قبول مرسوله در مقرر فرستنده
۸	۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری
۸	۵-۱ الزامهای فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی
۸	۵-۲ نحوه قبول مرسوله
۹	۶ خدمات مشتریان
۹	۶-۱ الزامهای فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی
۹	۶-۲ تعیین زمان و مکان ارایه خدمات پستی به مشتریان
۱۰	پیوست الف(اطلاعاتی)نمونه فرمها
۱۱	پیوست ب(اطلاعاتی)کتابنامه

پیش گفتار

استاندارد «پست- خدمت قبول مرسوله از مقرر فرستنده» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تهیه و تدوین شده و در دویست و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۸/۱۷ 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 مواقع 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 مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- ۱ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل اجرایی قبول مرسوله از مقرر فرستنده، تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰.
- 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 ۱۳۷۸. تهران: تابستان ۱۳۸۸.
- ۴ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه ارایه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- 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: دیپایه، ۱۳۸۹.
- ۷ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.
- ۸ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.

مقدمه

به منظور صرفه جویی در وقت و انرژی مشتریان و ایجاد رفاه افزون تر در پذیرش مرسوله های آنها، خدمت «قبول مرسوله از مقرر فرستنده» که یک خدمت تکمیلی خدمات پستی می باشد و در آن به جای مراجعه مشتری به واحدهای پستی، در پی تماس تلفنی توسط وی، ارسال درخواست الکترونیکی از طریق وب گاه، یا بر اساس قرارداد متبادله، متصدیان پستی در محل استقرار فرستنده حضور یافته و مرسوله های مربوط را در همان محل و در قالب هر یک از خدمات مورد تقاضای مشتری قبول می کنند.

پست - خدمت قبول مرسوله از مقر فرستنده

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین ویژگی‌های خدمات پستی قبول مرسوله از مقر فرستنده و ارائه خدمات پستی بدون مراجعه مشتریان به باجه‌های پستی است.

این استاندارد برای کلیه مرسولات ثبتي به شرح زیر کاربرد دارد:

الف- پست‌نامه‌ها شامل نامه، کارت پستال، بسته کوچک، پاکت بیمه، مطبوع، کیسه مخصوص، نوشته‌های مخصوص نابینایان (در قبض صادره نوشته‌های مخصوص نابینایان، فقط حق مقر قید می‌گردد)؛

ب- امانات پستی شامل (امانات سفارشی، امانات بیمه، امانات بهادار)؛

پ- متقاضیان استفاده از خدمت پیک ویژه شهری و بین شهری.

یادآوری ۱- انواع مرسوله‌های پست‌نامه، امانات پستی و خدمات جدید ذکر شده می‌تواند بصورت سفارشی، اکسپرس، پیشتانز، پست تصویری و خدمت پیک ویژه بین شهری حسب مورد، قبول و ارسال گردند.

یادآوری ۲- مرسوله‌ها حسب مورد به مقاصد شهری، بین شهری و خارجه پذیرفته می‌شوند.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد ندارد:

قبول امانات، بسته‌های کوچک، بیمه پولی و کیسه مخصوص مطبوعات (کیسه MI) به مقاصد خارج از کشور، بیمه پولی به مقاصد داخل کشور و مرسوله‌هایی که به موجب قرارداد منعقد با مشتریان از پرداخت کرایه این خدمت معاف می‌باشند.

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 زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، پست - خدمت پست‌نامه‌های عادی

- ۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، پست - خدمت پست‌نامه‌های ثبتی
- ۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، پست - خدمت امانات پستی
- ۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۶: سال ۱۳۹۳، پست - خدمت پیک ویژه بین شهری
- ۵-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی - رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- ۷-۲ استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو، اس ۵-۸: سال ۱۳۸۸، پست - دپش‌های پستی
- ۸-۲ استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو، اس ۶-۱۰: سال ۱۳۸۸، پست - شناسایی اقلام پستی - قسمت A ساختارهای شناسایی کننده و اصول کدگذاری
- ۹-۲ استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو، اس ۵-۱۱: سال ۱۳۸۸، پست - روی داده‌های رهگیری اقلام
- ۱۰-۲ استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو، اس ۳-۳۲: سال ۱۳۸۸، پست - محموله‌های پستی
- ۱۱-۲ استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو، اس ۴-۴۲: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب‌های بین‌المللی نشانی پستی
- ۱۲-۲ استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو، اس ۱-۴۵: سال ۱۳۸۸، پست - نمایش قابل خواندن داده‌ها به وسیله انسان و خوانشگر نوری شاخصه (OCR) بر روی اقلام پستی، بر چسب‌ها و فرم‌ها
- 2-13 UPU Technical Standards, S8-5: 1997, Postal dispatches
- 2-14 UPU Technical Standards, S10a-6: 2005, Identification of postal items- Part A: Identifier structures and encoding principles
- 2-15 UPU Technical Standards, S11-5: 1997, Item tracking events
- 2-16 UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments
- 2-17 UPU Technical Standards, S42-4: 2004, International postal address components and templates
- 2-18 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 ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۶: سال ۱۳۹۳، اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می‌رود.

امانات پستی^۱

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^۲ تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۲-۳

باجه پستی^۳

به قسمتی از فضای واحدها یا ادارات کارور پست و یا سایر ادارات و اماکن گفته می‌شود که مشتریان جهت انجام امور پستی خود به آن محل مراجعه می‌نمایند.

یادآوری-۱- اولین مرحله (قبول) عملیات پستی عموماً از این مکان شروع می‌شود.

یادآوری-۲- در واحدها یا دفاتری که خدمات متعدد ارائه می‌شود برای هر باجه تابلوی مشخص آن خدمت (خدمات) نیز تعیین می‌شود.

۳-۳

تحویل^۴

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.

۴-۳

خدمت امانات پستی

خدمتی است برای قبول و ارسال مرسولات حاوی کالا، اشیاء، وسایل و مواد مجاز که با رعایت شرایط وزن و ابعاد در چارچوب قوانین و مقررات داخلی و احکام اتحادیه پستی جهانی با اعلام محتوی به پست سپرده می‌شوند.

1- Postal parcel

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

3- Postal counter

4- Delivery

۵-۳

خدمت پست نامه‌های ثبتی^۱

خدمتی است که در فرایند قبول، به متقاضی دریافت خدمت، رسید داده می‌شود و در مراحل انجام فرآیندهای 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.

۶-۳

خدمت پست نامه‌های عادی

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

۷-۳

خدمت پست ویژه بین شهری

مجموعه اقداماتی است که به موجب آن قبول سفارش(ها) از یک سفارش‌دهنده، شامل تأمین خدمت و یا تهیه کالا از یک شهر و ارایه و تحویل آن به ذینفع (گیرنده) توسط پیک در شهری دیگر تا ساعت ۲۲ روز قبول سفارش (تحویل در همان روز قبول^۲) یا در روز بعد از آن تا ساعت ۱۰ صبح یا تا ساعت ۱۲ ظهر (تحویل در روز بعد از قبول^۳) انجام می‌شود.

۸-۳

خدمت پیک ویژه

مجموعه خدمات مترتب بر قبول سفارش(ها) از یک سفارش‌دهنده، تأمین خدمت و یا تهیه کالا و ارایه و تحویل آن به ذینفع، توسط پیک است، به گونه‌ای که سفارش مذکور خارج از مراحل فرآیندی عملیات پستی انجام شده و ارایه رسید، تهیه و تأمین درخواست سفارش، اخذ هزینه‌ها و کرایه خدمت، امضاء و تأیید اسناد مرتبط با اشخاص حقوقی توسط همان پیک صورت می‌گیرد.

یادآوری ۱- پیک فردی است که مسئولیت دریافت سفارش، ارایه رسید، اخذ کرایه و سایر هزینه‌ها، مراجعه به مکان (های) تأمین کننده‌ی خدمت یا کالا و یا ترکیبی از آن‌ها، رساندن و تحویل سفارش به ذینفع را عهده‌دار می‌باشد.

1 - Registered mail service

2 - Same day delivery

3 - Next day delivery

یادآوری ۲ - سفارش عبارت است از موضوع درخواست مشتری برای انجام خدمات و یا تهیه کالاها.

۹-۳

فرستنده^۱

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

۱۰-۳

قبول مرسوله از مقرر فرستنده

دریافت مرسوله و ارائه خدمت مورد تقاضای مشتری در محل استقرار و نشانی فرستنده بجای مراجعه به باجه‌های پستی.

۱۱-۳

قبول مرسوله‌ها^۲

دریافت مرسوله‌های پستی از طریق باجه‌های قبول دفاتر پستی، صندوق‌های پستی، سامانه‌های مکانیزه خودکار و یا مقرر فرستنده که منجر به ورود مرسوله به چرخه عملیات پستی شود را «قبول مرسوله‌ها» گویند.

۱۲-۳

گیرنده^۳

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)^۴، به وی تحویل می‌شود.

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

۱۳-۳

متصدی جمع آوری

فرد مراجعه کننده به نشانی محل سکونت یا کار متقاضی خدمت یا فرستنده مرسوله، که دوره‌های آموزشی لازم

1 - Sender
2 - Mail acceptance
3 - Addressee
4- Poste Restante

را در زمینه‌های مختلف پستی گذرانده است.

۱۴-۳

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.^۱

۱۵-۳

مرسوله‌های پست‌نامه^۲

مرسوله‌های پست‌نامه‌ها عبارتند از:

الف - نامه: پاکت در بسته و یا فایلی که حاوی مکتوبات شخصی، اسناد و مدارک اعم از نوشته‌های چاپی، دست‌نوشته 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: نوشته‌هایی 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.

ث - نوشته‌های ویژه روشندان (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^۳

۱۶-۳

واحد قبول مرسوله از مقرر فرستنده

۱- کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، مصوبه جلسه شماره ۱۴۸ مورخ ۱۳۹۱/۰۶/۱۹، ص ۱.

2 - Letter-post items

۳- کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، مصوبه جلسه شماره ۱۴۸، ۱۳۹۱/۶/۱۹.

محل استقرار متصدیان دریافت و ثبت پیام‌های متقاضیان خدمات پستی در واحدهای پستی از طریق وسایل ارتباطی و یا استخراج از قراردادها و توافق‌های منعقد؛ و ابلاغ آن‌ها به متصدیان جمع‌آوری جهت مراجعه به مقر فرستندگان و جمع‌آوری مرسوله‌ها و انجام کنترل‌های لازم.

۴ الزامات فرآیندی خدمت

در این بند، ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازم‌الاجرا برای تحقق خدمت قبول مرسوله از مقر فرستنده، از ابتدای مرحله قبول تا انتهای مرحله توزیع، بیان می‌شود.

۱-۴ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی

با توجه به این‌که خدمت قبول مرسوله از مقر فرستنده به‌عنوان یک خدمت تکمیلی مطرح است. لذا کلیه الزامات فرآیندی خدمت به‌جز مواردی که در بند ۴-۲ 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 ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۶: سال ۱۳۹۳ باشد.

یادآوری- لازم به ذکر است که تنها تفاوت مرحله قبول و جمع‌آوری این خدمت با مرحله قبول و جمع‌آوری خدمات‌های ذکر شده در مکان جمع‌آوری مرسوله‌ها که مقر فرستنده است، می‌باشد.

۲-۴ وظایف واحد قبول مرسوله در مقر فرستنده

۴-۲-۱ این واحد باید نسبت به دریافت پیام یا فرا رسیدن موعد اجرای خدمات قراردادی اقدامات لازم را معمول و سپس پیام را به مامور یا واحد جمع‌آوری ذریبط ابلاغ نماید.

۴-۲-۲ متصدیان دریافت پیام باید اطلاعات مربوط به مرسوله‌ها و خدمات پستی و جدول کلیه نرخ‌های مرسوله‌ها را در اختیار داشته باشند تا در صورت نیاز مشتریان اطلاعات لازم را با بیان مناسب در اختیار آنان قرار دهند.

۴-۲-۳ این واحد باید پیام مربوط را طبق فرم قبول مرسوله از مقر فرستنده ثبت و از ابتدای هر سال از شماره یک شروع و تا آخر سال ادامه دهد. برای مشاهده نمونه فرم قبول مرسوله از مقر فرستنده به پیوست «الف» مراجعه شود.

۴-۲-۴ این واحد باید پس از حداکثر ۷۰ دقیقه از ابلاغ پیام حسب مورد کنترل لازم را انجام داده و از مراجعه متصدی جمع‌آوری اطمینان حاصل نمایند.

۴-۲-۵ متصدی کنترل پیام‌ها باید گزارش مربوط به جمع‌آوری بدون انحراف یا با انحراف را هر روز به مدیر پست مربوط گزارش نماید.

۴-۲-۶ جمع‌آور این واحد باید در کوتاهترین زمان به مقر فرستنده مراجعه و بلافاصله حضور خود را در محل مذکور به واحد ذریبط خود اعلام دارد.

۴-۲-۷ این واحد باید کلیه خدمات پستی ثبتي را که در باجه‌ها به مشتریان ارایه می‌گردد در محل استقرار مشتری ارایه دهند.

۴-۲-۸ متصدی جمع‌آوری این واحد باید کلیه فرم‌ها، لفاف، تجهیزات، وسائل و ابزار بسته‌بندی، توزین و غیره را به‌هنگام مراجعه به فرستنده همراه داشته باشد.

۴-۲-۹ متصدی جمع‌آوری این واحد باید هنگام مراجعه به فرستنده، کارت شناسایی مخصوص این خدمت را به مشتری ارایه نماید.

۴-۲-۱۰ الصاق تمبر یا درج نقش تمبر الزاما باید در واحد قبول مرسوله از مقرر فرستنده انجام شود.

یادآوری- در صورتی که نقش تمبر توسط فرستنده انجام شود متصدی جمع‌آوری مرسوله باید نقش تمبر درج شده را مطابق با نرخ‌نامه و تاریخ نقش تمبر، کنترل نماید.

۴-۲-۱۱ کلیه مبالغ جمع‌آوری شده توسط واحد قبول مرسوله از مقرر فرستنده در پایان هر روز کاری باید با واحد حسابداری اداره پست مربوطه تسویه شود.

۴-۲-۱۲ مرسوله‌های جمع‌آوری شده توسط این واحد باید به فوریت آماده‌سازی شده و به واحدهای ذیربط جهت ارسال به مقاصد مربوطه تحویل گردد.

۴-۲-۱۳ متصدیان دریافت پیام و جمع‌آوران مرسوله‌ها باید دوره‌های آموزشی لازم پستی در زمینه‌های مختلف به‌ویژه رفتار و نحوه برخورد با مشتریان را گذرانده باشند.

۴-۲-۱۴ وسیله نقلیه برای جمع‌آوری مرسوله‌ها باید متناسب با حجم و وزن مرسوله‌ها باشد.

۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

۵-۱ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی

الزامات خدمت در ارتباط با مشتری بجز مواردی که در بندهای ۵-۲ این استاندارد مطرح شده است، برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۶ یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۶: سال ۱۳۹۳ باشد.

۵-۲ نحوه قبول مرسوله

قبول مرسوله‌ها در خدمت قبول مرسوله از مقرر فرستنده طبق درخواست وی و به روش‌های زیر انجام می‌شود:

الف- بر اساس اطلاع مشتریان از طریق تلفن.

ب- بر اساس درخواست کتبی مشتریان.

پ- بر اساس درخواست الکترونیکی مشتریان.

ت- بر اساس توافق کتبی یا قرارداد قبلی مابین پست و مشتریان.

۶ خدمات مشتریان

۱-۶ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی

خدمات مشتریان بجز مواردی که در بندهای ۶-۲ این استاندارد مطرح شده است، برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۷ یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۶: سال ۱۳۹۳ باشد.

۲-۶ تعیین زمان و مکان ارائه خدمات پستی به مشتریان

۱-۲-۶ زمان ارائه خدمات پستی به مشتریان

زمان ارائه این خدمت باید در روزهای کاری هفته از ساعات اداری^۱ باشد و در صورت نیاز مشتری، باید واحدهایی در شیفت بعدازظهر و روزهای تعطیل معین گردیده و نیز این خدمت را با پرداخت هزینه‌های مربوط ارائه دهند.

۲-۲-۶ مکان ارائه خدمات پستی به مشتریان

مکان ارائه خدمات قبول خدمت قبول مرسوله از مقر فرستنده، در محل استقرار و یا حضور فرستنده می‌باشد.

۱- در حال حاضر ساعت اداری از ۸ صبح تا ۱۴ بعد از ظهر می‌باشد.

پیوست الف

(اطلاعاتی)

نمونه فرم

(الف) مشخصات متقاضی:			
نام و نام خانوادگی	شماره اشتراک:		
(ب) نشانی متقاضی:			
شهر	محله	خیابان	کوچه
پلاک	طبقه	سمت در طبق (شماره)	
کد پستی	شماره تلفن	پیام گیرنده	
ساعت پیام			
نوع و شرح مرسوله:		تعداد ترافیک:	
وزن تقریبی مرسوله:			
کنترل کننده	ابلاغ کننده		
۱- ساعت کنترل	۱- ابلاغ کننده پیام		
۲- مرسوله جمع آوری شده <input type="checkbox"/> شده <input type="checkbox"/>	۲- گیرنده پیام		
۳- تاریخ	۳- ساعت ابلاغ		
۴- نام و نام خانوادگی مسئول کنترل	۴- تاریخ		
۵- امضاء	محل امضاء و مهر		

شکل الف ۱- نمونه فرم قبول مرسوله از مقرر فرستنده

پیوست ب
(اطلاعاتی)
کتابنامه

- [۱] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل اجرایی قبول مرسوله از مقرر فرستنده. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰.
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۵: سال ۱۳۸۶، مقررات مربوط به ساختار و شیوه نگارش استانداردهای ملی ایران
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی - رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- [۴] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اساسنامه شرکت پست. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی.
- [۵] 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.
- [۶] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه رایج خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- [۷] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- [۸] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند آماده‌سازی مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۹] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۱۰] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۱۱] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- [۱۲] استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو اس ۵-۸: سال ۱۳۸۸، پست - دپش‌های پستی
- [۱۳] استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو اس ۶-۱۰: سال ۱۳۸۸، پست - شناسایی اقلام پستی - قسمت A ساختارهای شناسایی کننده و اصول کدگذاری
- [۱۴] استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو اس ۵-۱۱: سال ۱۳۸۸، پست - روی داده‌های رهگیری اقلام
- [۱۵] استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو اس ۳-۳۲: سال ۱۳۸۸، پست - محموله‌های پستی
- [۱۶] استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو اس ۴-۴۲: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب‌های بین‌المللی نشانی پستی
- [۱۷] استاندارد ملی ایران - شماره یو پی یو اس ۱-۴۵: سال ۱۳۸۸، پست - نمایش قابل خواندن داده‌ها به وسیله انسان و خوانشگر نوری شاخصه (OCR) بر روی اقلام پستی، بر چسب‌ها و فرم‌ها
- [18] UPU Technical Standards, S8-5: 1997, Postal dispatches.

- [19] UPU Technical Standards, S10a-6: 2005, Identification of postal items- Part A: Identifier structures and encoding principles.
- [20] UPU Technical Standards, S11-5: 1997, Item tracking events.
- [21] UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments.
- [22] UPU Technical Standards, S42-4: 2004, International postal address components and templates.
- [23] UPU Technical Standards, S45-1: 2005, OCR and Human readable representation of data on postal items, labels and forms.