



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۳۱

چاپ اول

۱۳۹۳

**INSO**

**18831**

**1st. Edition**

**2014**

پست - خدمت پست مستقیم

**Post- Direct Mail 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)<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 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، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) 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) 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 پست مستقیم»

### 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

زارعی‌فرد، کریم  
(کارشناس ارشد مدیریت)

مشاور پستی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری  
اطلاعات

صابری‌وند، نادر  
(کارشناس ارشد مدیریت)

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

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

قره‌داغی، یدا...  
(کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات)

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

محسن‌زاده، علی‌اکبر  
(کارشناس ارشد مخابرات)

کارشناس ارشد صنعت مخابرات

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ب	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش گفتار
ز	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۹	۴ کلیات ایجاد و بهره برداری از خدمت
۹	۵ الزامات فرآیندی خدمت
۱۰	۱-۵ تشکیل بانکهای اطلاعاتی
۱۰	۲-۵ فروش خدمات پست مستقیم
۱۰	۳-۵ قبول مرسولات
۱۰	۱-۳-۵ مشخصات فیزیکی مرسولات
۱۰	۲-۳-۵ لفاف بندی مرسولات پست مستقیم
۱۱	۳-۳-۵ نشانه گذاری عملیات پستی
۱۱	۴-۳-۵ قبض رسید مشتری
۱۱	۴-۵ تجزیه و آماده سازی
۱۱	۵-۵ رهسپاری و حمل و نقل
۱۱	۶-۵ تجزیه و توزیع
۱۲	۶ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری
۱۲	۱-۶ ممنوعات پستی
۱۲	۲-۶ کرایه خدمت
۱۲	۳-۶ روش پرداخت و اعمال کرایه پستی
۱۲	۷ خدمات مشتریان
۱۲	۱-۷ ردگیری و ردیابی مرسولات
۱۲	۲-۷ ادعاها و غرامات
۱۳	پیوست الف(اطلاعاتی)کتابنامه

## پیش‌گفتار

استاندارد «پست- خدمات پست مستقیم» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تهیه و تدوین شده و در دویست و نهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۸/۱۹ 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 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 مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- ۱ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *موافقت‌نامه پروانه ارائه خدمات پستی*. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۲ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. *اساسنامه شرکت پست*. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی
- ۳ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *قبول در پست*. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- ۴ 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.
- ۵ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *روش اجرائی پست مستقیم (p-010)*. تهران: ۱۳۸۲/۳/۱۰.

- 6 Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2009.
- 7 Universal Postal Union. *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.

خدمت «پست مستقیم» از جمله خدمات قراردادی پستی است که به منظور تأمین نیاز تجار، کسبه، نهادهای انتفاعی و غیرانتفاعی برای دسترسی به نشانی گروه مشتریان هدف، ایجاد شده است. در این خدمت، مشتری ضمن عقد قرارداد با کارور<sup>۱</sup>، از بانک‌های اطلاعاتی نشانی تهیه شده و یا موجود، بهره‌برداری نموده و پیام‌های اطلاع‌رسانی، تبلیغاتی و سایر موارد خود را در قالب مرسوله‌های فیزیکی و الکترونیکی و یا ترکیبی از هر دو، به نشانی افراد ذینفع ارسال می‌نماید. در واقع این خدمت، امکان برقراری ارتباط مستقیم با جامعه هدف مورد نظر افراد و گروه‌های مختلف و ارسال مرسوله با محتوای دلخواه برای ایشان را از طریق بهره‌برداری از بانک‌های اطلاعاتی پویا فراهم می‌نماید.

## پست - خدمت پست مستقیم

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین ویژگی‌های<sup>۱</sup> خدمت «پست مستقیم»<sup>۲</sup> از مرحله: نیازسنجی، طراحی، ایجاد، به‌روزرسانی بانک‌های اطلاعاتی، فروش داده‌های بانک اطلاعاتی، نحوه استفاده از بانک‌های اطلاعاتی تولید شده دیگران، فرآورش مرسولات فیزیکی و الکترونیکی شامل تولید محتوا، پاکت‌گذاری، نحوه نگارش نشانی، الصاق برچسب نشانی و سایر موارد ذیربط تا مرحله فرآیندهای عملیاتی پستی، به‌عنوان یکی از خدمات قراردادی پست می‌باشد.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف- بانک‌های اطلاعاتی تولید شده یا موجود یا تهیه شده از اشخاص حقیقی یا حقوقی؛

ب- خدمت پست نامه‌های عادی؛

پ - خدمت پست نامه‌های ثبتی؛

ت- خدمت پست پیشتاز؛

ث- اشخاص حقیقی و حقوقی دولتی و خصوصی.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد ندارد:

الف- خدمات و مرسولات پستی خارجه؛

ب- خدمت مطبوعات؛

پ- بانک‌های اطلاعاتی خاص که استفاده از آن‌ها مستلزم دریافت مجوز از مراجع ذیربط می‌باشد.

### 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 زیر برای این استاندارد الزامی است:

---

1- Specification

2- Direct Mail



- 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. *آیین‌نامه پست‌نامه‌ها*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. دفتر امور بین‌الملل پست کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۳-۲ اتحادیه پستی جهانی. پروتکل نهایی کنوانسیون پستی جهانی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۴-۲ اتحادیه پستی جهانی. *کنوانسیون پستی جهانی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۵-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات*.
- 2-6 Universal Postal Convention. In: *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2009.
- 2-7 Final Protocol to the Universal Postal Convention. In: *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.
- 2-8 Universal Postal Convention. In: *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.
- 2-9 Final Protocol to the Universal Postal Convention. In: *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.
- 2-10 UPU, *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2009.
- 2-11 UPU, *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.

### 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 ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳ اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می‌رود.

۱-۳

#### انطباق نشانی

فرآیندی است که بر اساس آن، نشانی‌های موجود اشخاص حقیقی و حقوقی با بانک اطلاعاتی نشانی‌های مرجع فراهم شده توسط کارور پستی از طریق تماس تلفنی یا مراجعه حضوری، به رکورد داده شده تطبیق داده می‌شود و هماهنگی لازم به‌عمل آمده و سپس در دوره‌های مشخص، به‌روزرسانی و تغییرات لازم بر روی آن‌ها اعمال می‌گردد.

**یادآوری ۱-** اطلاعات مرتبط با نشانی‌های داده شده (انطباق نیافته) و اطلاعات منطبق شده هر دو محرمانه تلقی می‌شوند.

**یادآوری ۲-** در صورت نیاز به تماس یا مراجعه به نشانی خواسته شده برای تطبیق باید فرد تماس گیرنده یا مراجعه کننده اولاً خود را کاملاً معرفی، ثانیاً علت تماس را بیان و ثالثاً نتیجه انطباق را اعلام نماید.

۲-۳

### بانک اطلاعات کدپستی

مجموعه‌ای از داده‌های مشخص و تعریف شده از اقلام جغرافیایی مرتبط با مکان‌های کشور که طبق یک نظام معین و مصوب، منطبق بر تقسیمات کدپستی کشور بوده و به روش پویا، به‌هنگام‌سازی می‌شود.

۳-۳

### بانک‌های اطلاعاتی پست مستقیم

مجموعه‌ای از داده‌های نشانی‌محور اشخاص حقیقی و حقوقی که برحسب مصرف تولیدات یا محصولات (مصرف‌کنندگان)، استفاده از خدمات خاص، موقعیت‌های جغرافیایی ویژه، اطلاعات فردی (جمعیت‌شناسی)، مراجعات به مکان(های) مشخص و سایر موارد از این قبیل که بر اساس نشانی جغرافیایی و یا نشانی الکترونیکی تهیه شده و بر اساس یک نظام معین طبقه‌بندی می‌گردند.

۴-۳

### برچسب نشانی

برچسبی است حاوی اطلاعات نشانی و سایر اطلاعاتی که حسب درخواست فرستنده از بانک‌های اطلاعاتی پست مستقیم استخراج شده و بر روی پاکت‌های خدمت پست مستقیم الصاق می‌گردد که شامل عنوان و نشانی کامل پستی گیرندگان است.

یادآوری- حسب قرارداد کارور پستی و فرستنده، برای مرسولات خدمت پست‌نامه‌های ثبتی، شماره و رمزینه ثبتی می‌تواند بر روی همین برچسب چاپ شود.

۵-۳

### بروشور (تبلیغاتی)

عبارت است از برگه‌ای در ابعاد متداول پستی، که به معرفی خدمات و یا محصولات اشخاص حقیقی و یا حقوقی می‌پردازد.

۶-۳

### پاکت پستی<sup>۱</sup>

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.

---

1- Envelope

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

۷-۳

### **تحویل موفق در نشانی**

در صورتی که پستی، مرسوله پستی را در نشانی درج شده روی آن، به گیرنده تحویل دهد «تحویل موفق» صورت گرفته است.

۸-۳

### **تحویل ناموفق در نشانی**

در صورتی که پستی به هر دلیل موجه نتواند در نشانی تعیین شده بر روی مرسوله پستی، مرسوله را به گیرنده تحویل دهد، «تحویل ناموفق» اتفاق افتاده است.

۹-۳

### **خدمات اصلی پستی**

خدمات پست‌نامه عادی، پست‌نامه ثبتی، و امانات پستی، خدمات اصلی پستی نامیده می‌شوند.

**یادآوری-** استاندارد خدمت پست پیش‌تاز به دلیل کیفیت آن مشابه خدمات اصلی پستی تدوین می‌گردد.

۱۰-۳

### **خدمت اقلام بدون نشانی پست مستقیم**

خدمت اقلام بدون نشانی پست مستقیم خدمتی است که در آن اوراق و بروشورهای تبلیغاتی و سایر اقلام مشابه بدون درج عنوان و نشانی افراد گیرنده، قبول شده و بنا به درخواست مشتری در محله یا محدوده‌ای خاص بصورت خانه به خانه یا به‌صورت تصادفی (گروهی از نشانی‌ها) یا در نقاط خاص و یا در اماکن بخصوصی توزیع می‌شود.

**یادآوری-** مرسولات پست مستقیم بدون نشانی، صرفاً از طریق خدمت پست‌نامه‌های عادی (با پاکت و یا بدون پاکت)، قبول و توزیع می‌شوند.

۱۱-۳

### **خدمت پست جواب قبول**

خدمت پست جواب قبول، خدمتی است که به مشتریان، این امکان را می‌دهد که هزینه پستی پاسخ‌دهنده-های خود به انواع فرم‌ها، نمونه‌های نظرسنجی یا پرسشنامه‌ها یا مکاتبات مخصوص را پیش‌پرداخت کنند. در این خدمت مشتریان (سازمان‌ها، نهادها، پژوهشگران، موسسات تحقیقاتی، تولیدکنندگان کالا و خدمات،

جمع‌آوری کنندگان اطلاعات و سایر موارد) این امکان را می‌یابند تا پس از جمع‌آوری مستندات تکمیل شده فوق‌الذکر که توسط پاسخ‌دهندگان به پست سپرده می‌شود، از نظرات، نگرش‌ها، نیازها و علایق آن‌ها مطلع شوند.

۱۲-۳

#### خدمت پست مستقیم<sup>۱</sup>

مجموع اقدامات و خدماتی که مبتنی بر بانک‌های اطلاعاتی هدفمند، ضوابط و فروش اقلام بانک‌های اطلاعاتی، و تولید مرسولات بر بستر خدمات اصلی و تکمیلی پستی بوده و مورد استفاده مشتری قرار می‌گیرد.

۱۳-۳

#### خدمت پیشتاز<sup>۲</sup>

خدمتی است که طی آن طبق شرایط، نرخ‌ها و دسته‌بندی‌های 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، براساس 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 بر اساس نوع محتوی (مدارک/ کالا) داخل پاکت یا به شکل بسته پیشتاز ارسال می‌گردند.

۱۴-۳

#### خدمت تکمیلی<sup>۳</sup>

خدمتی است که جزء خدمات اصلی (پایه)<sup>۴</sup> پستی نبوده بلکه به‌منظور افزودن ویژگی/ویژگی‌هایی به خدمات مذکور، الحاق می‌شوند.

---

1- Source: [www.upu.int/activities/directmarketing](http://www.upu.int/activities/directmarketing)

2 - EMS

3 - Supplementary Service

4 - Basic services

۱۵-۳

### خدمات قراردادی

مجموعه‌ای از خدمات پستی و غیرپستی است که بنا به خواست و نیاز مشتریان (اشخاص حقیقی/ حقوقی) و بر اساس مولفه‌های مورد نیاز آن‌ها در سه دسته اصلی خدمات قبول و توزیع، خدمات الکترونیکی و خدمات فروش توسط کارور پستی قابل ارائه می‌باشد.

۱۶-۳

### داده‌های بانک اطلاعاتی

داده‌های بانک اطلاعاتی عبارت است از فیله‌های اطلاعاتی تعریف شده هر رکورد اطلاعاتی.

یادآوری - داده‌های بانک اطلاعاتی می‌تواند به‌طور مستقل یا ترکیبی از یکدیگر ادغام و برابر ضوابط مشخص به متقاضی یا مشتری فروخته شده یا مورد استفاده قرار گیرد.

۱۷-۳

### فرستنده

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

۱۸-۳

### قرارداد پست مستقیم

سندی است که بر اساس خواست مشتری و نماینده کارور پستی، درخصوص ارائه خدمت پست مستقیم به وی و حدود و شرایط آن و تعهدات طرفین، تنظیم و مبنای رفتار در مورد خدمات درخواستی می‌باشد.

۱۹-۳

### کارور منتخب<sup>۱</sup>

نهاد<sup>۲</sup> دولتی یا غیر دولتی که توسط یک کشور عضو اتحادیه پستی جهانی انتخاب می‌شود تا نسبت به انجام عملیات خدمات پستی و تحقق الزامات ناشی از احکام اتحادیه پستی جهانی در قلمرو کشور خود، اقدام نماید.<sup>۳</sup>

یادآوری ۱ - در این استاندارد، منظور از کارور منتخب، بدون کلمه توصیف کننده اضافی، کارور منتخب کشور ایران است.

---

1 - Designated operator

2 - Entity

3 - UPU Convention Article 1.1.8. In: Letter Post Manual, Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2009

**یادآوری ۲** - کارور منتخب واسطه، کارور منتخب کشوری است به جز کشور مبداء و کشور مقصد که محموله پستی از قلمرو آن عبور می نماید.

۲۰-۳

### کد پستی ده رقمی

عددی است ده رقمی و یگانه که توسط شرکت پست جمهوری اسلامی ایران برای شناسایی هر مکان تعیین و به آن اختصاص داده می شود.<sup>۱</sup>

۲۱-۳

### کرایه پستی

کلیه هزینه‌های اخذ شده از بابت ارایه خدمات پستی است.

**یادآوری** - جدول کرایه انواع مرسولات و خدمات پستی در رده‌های وزنی و مقاصد مختلف تحت عنوان نرخ‌نامه پستی، توسط مراجع ذیصلاح<sup>۲</sup> تصویب می شود.

۲۲-۳

### گیرنده<sup>۲</sup>

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 (پست رستانت)، به وی تحویل می شود.

**یادآوری** - در خصوص ارسال و توزیع فایل‌های الکترونیکی، نشانی گیرنده؛ نشانی الکترونیکی یا شماره تلفن همراه وی می باشد.

۲۳-۳

### لفاف

لفاف یا پوشش، وسیله‌ای برای حفاظت و نگهداری از محتویات مرسوله‌ها در برابر شرایط مختلف محیطی، درج نشانی‌ها، و نشانه‌گذاری عملیات پستی مورد استفاده قرار می گیرد.

---

۱- مرکز آموزش علمی- کاربردی پست. کد پستی- کدگذاری و نقشه های کد پستی و به هنگام سازی و ورود اطلاعات. چاپ اول. تهران: دیبایه ، ۱۳۸۹ ، ص ۳۱.

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

۲۴-۳

### لفاف بندی

لفاف بندی، به عملیات قرار دادن مکاتبات، اسناد، مدارک، اشیا و کالاها در لفاف مناسب گفته می شود به طوری که بسته بندی آن ها متناسب با اندازه، حجم، نوع محتویات و طریقه حمل و نقل و جابجایی مربوط؛ باشد.

۲۵-۳

### مرسوله پست مستقیم

مرسوله فیزیکی یا الکترونیکی تولید شده برای نشانی اشخاص (حقیقی/ حقوقی) یا گروهی از نشانی های در برگیرنده اطلاعات هدمند، برای آشکار نمودن پاسخ (نیاز) آن اشخاص (مشتریان بالقوه/ بالفعل) می باشد.

۲۶-۳

### مشتری<sup>۱</sup>

شخص حقیقی یا حقوقی است که با امضای قرارداد مشخص، تقاضای استفاده از تمام یا بخشی از قابلیت های خدمت «پست مستقیم» و ارسال مرسولات مورد نظر برای گروهی از گیرندگان مورد درخواست خود را دارد.

۲۷-۳

### نشانی پستی<sup>۲</sup>

اطلاعاتی که نشان دهنده محل استقرار فرستنده یا گیرنده می باشد که بر اساس استانداردهای پستی روی لفاف درج شده و مرسوله ها حسب مورد، در آن محل توزیع یا به آن محل برگشت داده می شوند.

**یادآوری ۱-** نشانی پستی شامل اجزاء معینی مانند؛ نام یا عنوان گیرنده، نام کشور، استان، شهر (شهرستان)، روستا، خیابان، کوچه، پلاک و کدپستی ده رقمی می باشد. نشانی پستی همچنین می تواند در قالب نام یا عنوان گیرنده و یک شماره «صندوق پستی» 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 می باشد.

**یادآوری ۳-** در خصوص ارسال و توزیع فایل های الکترونیکی، نشانی گیرنده، نشانی الکترونیکی یا شماره تلفن همراه وی می باشد.

**یادآوری ۴-** در خصوص نشانی بین الملل به استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳ مراجعه شود.

---

1 - Customer

2 - Address

۲۸-۳

#### نشانی فرستنده

نشانی‌ای است که در محل خاص و طبق الگوی مشخص شده روی لفاف مرسوله درج می‌شود که شامل نام یا عنوان فرستنده، نام شهر یا حسب نیاز نام استان/شهر/روستا، نشانی کامل و کدپستی ده رقمی می‌باشد. نشانی می‌تواند در نام و عنوان فرستنده و یک شماره «صندوق شخصی» خلاصه شود.

۲۹-۳

#### نشانی گیرنده

نشانی‌ای است که در محل خاص و طبق الگوی مشخص شده روی پاکت یا لفاف مرسوله درج می‌شود که شامل نام یا عنوان گیرنده، نام شهر (حسب نیاز نام استان/شهر/روستا)، نشانی کامل و کدپستی ده رقمی وی می‌باشد. نشانی می‌تواند در نام و عنوان گیرنده و یک شماره «صندوق شخصی» و یا نام یک واحد توزیع کننده خلاصه شود.

یادآوری- نشانی‌های استخراج شده از بانک‌های اطلاعاتی پست مستقیم، براساس خواست مشتری (فرستنده)، منطبق بر استاندارد نشانی پستی، به ترتیب بر مرسولات خدمت چاپ یا الصاق می‌شود.

#### ۴ کلیات ایجاد و بهره برداری از خدمت

۴-۱ خدمت پست مستقیم با نیازسنجی درخواست مشتری از بانک‌های اطلاعاتی موجود در نزد کارور پستی، شروع می‌شود. در صورتی که اطلاعات مورد درخواست، موجود باشد برآورد تعداد رکوردهای مورد استفاده و هزینه‌های مترتب بر تولید آن به علاوه هزینه‌های مرسولات فراهم شده، به مشتری اعلام و قرارداد لازم منعقد می‌گردد. در صورتی که اطلاعات مورد درخواست در بانک‌های اطلاعاتی موجود نباشد، زمان تولید بانک به علاوه هزینه‌های مرسولات فراهم شده به مشتری اعلام و در صورت توافق، قرارداد لازم نیز منعقد می‌گردد.

۴-۲ توافقات حاصله بین کارور پستی و فرستنده (مشتری) در چارچوب قرارداد خدمت پست مستقیم، تنظیم و مرسولات فراهم شده در بستر یکی از خدمات پست نامه‌های عادی، پست نامه‌های ثبتی و پیشتاز به چرخه عملیات پستی وارد می‌شود.

#### ۵ الزامات فرآیندی خدمت

در این بند ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازم الاجرا برای تحقق خدمت پست مستقیم، بیان می‌شود. پس از تنظیم توافقات حاصله بین کارور پستی و فرستنده (مشتری)، در چارچوب قرارداد خدمت پست مستقیم، مرسولات فراهم شده در بستر یکی از خدمات پست نامه‌های عادی، پست نامه‌های ثبتی و پیشتاز



قبول، آماده‌سازی، رهسپاری و توزیع می‌شود. لذا علاوه بر رعایت کلیه الزامات خدمات فوق الذکر موارد ذیل نیز در این استاندارد باید رعایت شود.

#### ۱-۵ تشکیل بانک‌های اطلاعاتی

۱-۱-۵ با توجه به این‌که ارسال مرسولات و تبلیغات در خدمت پست مستقیم، مستلزم وجود بانک‌های اطلاعاتی کامل و دقیق است؛ از این رو کارور پستی باید نسبت به ایجاد بانک‌های اطلاعاتی، منطبق بر نیازمندی‌ها و الزامات مرتبط، نگهداری و به روزآوری مستمر آن‌ها اقدام نماید.

۲-۱-۵ کاروران پستی باید در تشکیل و نگهداری بانک‌های اطلاعاتی پست مستقیم، اصول استانداردهای بین‌المللی و قوانین و مقررات ملی را رعایت نمایند.

#### ۲-۵ فروش خدمات پست مستقیم

فروش و ارائه خدمات در این خدمت شامل موارد زیر می‌باشد:

الف - فروش رکوردهای بانک اطلاعاتی،

ب - داده‌های اطلاعاتی بانک، رکوردهای بانک‌های اطلاعاتی، خدمات تولید مرسوله (استخراج اطلاعات از بانک، حسب مورد تولید محتوا، پاکت‌گذاری، الصاق برچسب نشانی بر روی پاکت، ثبت رمزیننه و شماره مرسوله)، خدمات قابل ارائه در بستر اصلی و تکمیلی مورد استفاده برای مرسولات، تفکیک مرسولات بدون نشانی برای توزیع.

#### ۳-۵ قبول مرسولات

قبول این خدمت بر بستر یکی از خدمات اصلی و تکمیلی انتخاب شده توسط مشتری؛ انجام می‌شود. مرسولات این خدمت حسب درخواست مشتری در واحد پستی تولید می‌شوند.

#### ۱-۳-۵ مشخصات فیزیکی مرسولات

مشخصات فیزیکی مرسولات پست مستقیم باید مطابق مرسولات خدمت پست‌نامه‌های عادی، پست‌نامه‌های ثبتی و پست پیشتاز باشد.

#### ۲-۳-۵ لفاف‌بندی مرسولات پست مستقیم

۱-۲-۳-۵ لفاف‌بندی مرسولات پست مستقیم باید به صورت پاکت کاغذی و یا لفاف‌های مجاز پستی باشد.

۲-۲-۳-۵ کارور پستی می‌تواند به جهت محتوای یکسان و تعداد بالای مرسولات، از ماشین آلات چاپ محتوا، پاکت‌گذاری و چاپ همزمان نشانی‌ها استفاده نماید.

۳-۲-۲-۵ پاکت‌ها یا لفاف‌های مجاز باید به‌گونه‌ای مورد انتخاب و استفاده قرار گیرند که انجام عملیات الصاق برچسب نشانی و سایر مهرهای مربوط به صورت دستی یا مکانیزه به راحتی امکان پذیر باشد.

### ۳-۳-۵ نشانه‌گذاری عملیات پستی

۳-۳-۵-۱ نشانه‌گذاری مرسولات پست مستقیم بر اساس مقررات خدمت اصلی مورد استفاده انجام می‌شود.  
۳-۳-۵-۲ هزینه‌های پستی مرسولات خدمت پست مستقیم به صورت نقدی و پیش پرداخت می‌باشد، که در زمان عقد قرارداد مشتری با کارور منتخب، دریافت و با الصاق تمبر و یا با استفاده از دستگاه نقش تمبر روی لفاف مرسولات الصاق یا نقش می‌شود؛ در مورد سایر کاروران چگونگی اعمال هزینه مرسوله بر روی لفاف مرسوله مطابق متن قرارداد می‌باشد.

### ۳-۳-۵-۴ قبض رسید مشتری

در صورت استفاده از خدمت پست نامه‌های ثبتي و یا پیشتاز، قبض رسید مشتری باید مطابق مفاد استانداردهای خدمات مذکور صادر و به مشتری تحویل شود.

### ۴-۵ تجزیه و آماده سازی

از آن جایی که بانک‌های اطلاعاتی، نشانی محور ایجاد شده یا می‌شوند و در تمامی رکوردهای آن‌ها درج کدپستی الزام قانونی دارد، لذا برچسب نشانی‌ها بر اساس کدپستی، تجزیه، چاپ و مورد استفاده قرار می‌گیرد. عوامل کاروران پستی باید در هنگام آماده‌سازی مرسولات پست مستقیم، مراقبت کافی به عمل آورند تا ترتیب چاپ برچسب‌های نشانی، مراعات شود.

### ۵-۵ رهسپاری و حمل و نقل

۵-۵-۱ رهسپاری و حمل و نقل مرسولات پست مستقیم بر اساس الزامات و مقررات خدمت اصلی مورد استفاده، انجام می‌شود.

۵-۵-۲ در صورت توافق در قرارداد، ارسال آن می‌تواند در قالب کیسه مستقیم باشد.

۵-۵-۳ در صورت وجود امکانات شبکه‌ای برای ارسال اطلاعات، مراحل چاپ برچسب نشانی، پاکت‌گذاری و الصاق برچسب نشانی می‌تواند در مقصد انجام شود.

### ۶-۵ تجزیه و توزیع

۶-۵-۱ توزیع این مرسولات براساس مقررات خدمات اصلی و پیشتاز می‌باشد.

۶-۵-۲ کارور باید به تعداد مرسولات توزیع نشده از بانک اطلاعاتی ذیربط، نشانی جایگزین استخراج و توزیع مجدد نماید به طوری که اقلام تحویلی به کارور تماما توزیع صحیح شده باشند؛ علاوه بر آن، بانک اطلاعاتی باید برابر اظهارات پستی، حسب مورد برابر ضوابط به هنگام‌سازی بانک اطلاعاتی، به‌روزرسانی شود.

**یادآوری-** در قرارداد منعقد، میزان صحت بانک اطلاعاتی نشانی‌ها، درج شده و مورد توافق قرار می‌گیرد. مرسولات توزیع ناموفق یا برگشتی به دلایلی مثل خودداری گیرنده از قبول، مدنظر بوده و برگشت به دلیل نشانی ناقص یا اشتباه، حداکثر در چارچوب توافقات مندرج در قرارداد مورد قبول خواهد بود.

## ۶ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

### ۱-۶ ممنوعات پستی

۱-۶ علاوه بر مقررات ممنوعات خدمات اصلی، رعایت حدود قوانین و مقررات کشور در مندرجات اوراق یا متن پیام‌های الکترونیکی، الزامی است.

### ۲-۶ کرایه خدمت

کرایه خدمت پست مستقیم فیزیکی و الکترونیکی بر اساس نرخ‌نامه خدمات پست‌نامه‌های عادی، پست‌نامه‌های ثابتی، پست پیش‌تاز و خدمات‌های دوگانه فیزیکی و الکترونیکی محاسبه شده و هزینه سایر خدمات شامل اطلاعات نشانی‌ها، چاپ نشانی بر روی تگ (برچسب) و در صورت درخواست مشتری هزینه تولید محتوا، پاکت گذاری، الصاق تگ (برچسب) نشانی، لفاف‌بندی و سایر موارد دیگر، بر اساس توافق با مشتری و درج در قرارداد منعقد قید و یکجا دریافت می‌شود.

### ۳-۶ روش پرداخت و اعمال کرایه پستی

۱-۳-۶ روش پرداخت کرایه پستی بر اساس مفاد قرارداد منعقد و به‌صورت نقدی و پیش پرداخت می‌باشد.

۲-۳-۶ کرایه خدمت برای اقلام پست مستقیم به شکل پاکت یا بسته، به شکل نقش تمبر یا تمبر روی آن-ها اعمال می‌گردد.

## ۷ خدمات مشتریان

### ۱-۷ ردگیری و ردیابی مرسولات

در صورتی که خدمات اصلی مورد استفاده پست‌نامه‌های ثابتی یا پست پیش‌تاز باشد، امکان ردگیری و ردیابی مرسولات فراهم خواهد بود.

**یادآوری-** تعامل فرستنده و گیرنده در این خدمت می‌تواند ردگیری و برای استفاده‌های آتی در بانک اطلاعاتی ذخیره گردد. این‌را می‌توان با سایر ابزارهای بازاریابی مستقیم (دورنگار، بازاریابی تلفنی، رایانامه، رسانه‌های پاسخ مستقیم و غیره) یا سایر رسانه‌های تبلیغاتی (تلویزیون، رادیو، مجلات، روزنامه‌ها، اینترنت و غیره) به‌منظور دستیابی به اهداف همکاری، ترکیب نمود. این اقدام، یک فرآیند در مشارکت پستی به‌عنوان فراهم کننده محصولات و خدمات است.

### ۲-۷ ادعاها و غرامات

تمامی ادعاهای مطرح شده و غرامات احتمالی تعلق گرفته به این خدمت بر اساس مفاد توافق شده در قرارداد منعقد بین مشتری و کارور می‌باشد.

پیوست الف  
(اطلاعاتی)  
کتابنامه

- [۱] اتحادیه پستی جهانی. آیین‌نامه پست‌نامه‌ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. دفتر امور بین‌الملل پست کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۲] اتحادیه پستی جهانی. پروتکل نهایی کنوانسیون پستی جهانی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۳] اتحادیه پستی جهانی. کنوانسیون پستی جهانی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۴] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- [5] Universal Postal Convention. In: *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2009.
- [6] Final Protocol to the Universal Postal Convention. In: *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.
- [7] Universal Postal Convention. In: *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.
- [8] Final Protocol to the Universal Postal Convention. In: *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.
- [9] UPU, *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2009.
- [10] UPU, *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2010.