

**INSO**  
**18818**  
**1st. Edition**  
**2014**



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۱۸

چاپ اول

۱۳۹۳

پست - خدمت مرسولات اکسپرس

**Post- Express Items Service**

**ICS:03.240**

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

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

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

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

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و درصورت 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 الکترونیک (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 موازنی پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرگانی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) 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 یکاه، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبهای 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 مرسولات اکسپرس»**

**سمت و / یا نمایندگی**

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

**رئیس:**

پازری، محسن  
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

**دبیر:**

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

خاری ، حمیدرضا

(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

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

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

آچاک، صالح

(کارشناس ارشد مدیریت تکنولوژی)

معاون دفتر بازاریابی و بررسی‌های اقتصادی  
شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

احمدی، محمد

(کارشناس ارشد علوم ارتباطات)

نماینده سازمان ملی استاندارد ایران

پاکیزه‌وند، حاجیه

(کارشناس بیولوژی)

همکار پژوهه 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 مدیر کل دفتر بازرگانی و ارزیابی عملکرد شرکت مخابرات ایران	صابری‌وند، نادر (کارشناس ارشد مدیریت)
پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	عبدی ابوزد، زهرا (کارشناس مهندسی کامپیوuter/نرم‌افزار)
نماینده اداره کل استاندارد و تایید نمونه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	عروجی، سید مهدی (کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات)
پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	غدیری، سید مجید (کارشناس فیزیک)
کارشناس استاندارد	قاضوی، سیدمحمد (کارشناس ارشد مدیریت صنایع)
رئیس گروه هماهنگی و نظارت بر خدمات عمومی اجباری فلوا (USO)	قره‌داغی، یدا... (کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات)
کارشناس ارشد صنعت مخابرات	محسن‌زاده، علی‌اکبر (کارشناس ارشد مخابرات )

## فهرست مندرجات

### صفحه

### عنوان

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران کمیسیون فنی تدوین استاندارد	۱
پیش‌گفتار	۲
۱ هدف و دامنه کاربرد	۳
۲ مراجع الزامی	۴
۳ اصطلاحات و تعاریف	۵
۴ الزامات فرآیندی خدمت	۶
۱-۴ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی	۷
۲-۴ قبول و جمع‌آوری	۸
۱-۲-۴ نشانه‌گذاری عملیات پستی	۹
۲-۲-۴ صدور قبض رسید مشتری	۱۰
۳-۴ تجزیه و آماده‌سازی و رهسپاری و حمل و نقل	۱۱
۴-۴ توزیع	۱۲
۱-۴-۴ آماده‌سازی برای توزیع	۱۳
۲-۴-۴ شیوه توزیع مرسوله‌های اکسپرس	۱۴
۳-۴-۴ سامانه ثبت اطلاعات توزیع مرسوله‌های اکسپرس	۱۵
۴-۴-۴ توزیع موفق مرسوله‌های اکسپرس	۱۶
۵-۴-۴ مرسوله‌های توزیع ناموفق	۱۷
۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری	۱۸
۱-۵ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی	۱۹
۲-۵ خدمات تکمیلی	۲۰
۳-۵ اضافه نرخ خدمت اکسپرس	۲۱
۶ خدمات مشتریان	۲۲
۱-۶ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی	۲۳
پیوست الف(اطلاعاتی)کتابنامه	۲۴

## پیش‌گفتار

استاندارد «پست- خدمت مرسولات اکسپرس» 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 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 ارائه 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. آینه نامه پست‌نامه‌ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- ۲ اتحادیه پستی جهانی. آینه نامه امانتات پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- ۳ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اساسنامه شرکت پست. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی.
- 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 ۱۳۷۱. تهران: تابستان ۱۳۸۸.
- ۵ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقنامه پروانه ارائه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- 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 آماده‌سازی مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دبایه، ۱۳۸۹.
- ۸ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دبایه، ۱۳۸۹.
- ۹ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رسپاری مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دبایه، ۱۳۸۹.

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

11 Universal Postal Union. *Parcel post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013

## مقدمه

یکی از خدمات تکمیلی پستی، خدمت مرسولات اکسپرس است. مرسوله‌های مشمول این خدمت حسب درخواست فرستنده و در مقابل پرداخت هزینه مربوط، بعد از رسیدن به مقصد، با اولویت و حق تقدم بیشتری نسبت به سایر مرسوله‌ها توزیع می‌گردند. این نوع مرسوله‌ها در صورت ایجاد شرایط در مقصد به وسیله پیک ویژه می‌تواند توزیع شوند.

## پست - خدمت مرسولات اکسپرس

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین ویژگی‌های خدمت مرسولات اکسپرس<sup>۱</sup> بهمنظور پاسخ به نیاز خاص مشتری، در جهت تسريع در توزيع مرسوله‌های پستنامه‌ها و امانات پستی، بالوليٰت دادن در توزيع، بنا به درخواست فرستنده، می‌باشد.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف- انواع مرسوله‌های پستنامه عادی، پستنامه‌های ثبتی، و امانات پستی در سطح داخل کشور و واردہ به کشور؛

ب- انواع مرسوله‌های پستنامه عادی و ثبتی صادره خارجه؛

پ- امانات پستی صادره خارجه در صورت وجود توافق با کارور<sup>۲</sup> منتخب کشور مقصد.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد ندارد:

الف- مرسوله‌های خدمت پست پیشتاز؛

ب- مرسوله‌های خدمت پست رستانت؛

پ- مرسوله‌های خدمت تحويل در باجه؛

ت- مرسوله‌های به مقاصد پادگان‌های نظامی.

### 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:

1 - Express

2 - Operator

- 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 امانت پستی
- ۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- ۵-۲ اتحادیه پستی جهانی. آیننامه پستنامه‌ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۶-۲ اتحادیه پستی جهانی. آیننامه امانت پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۷-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۸-۲ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۵-۸: سال ۱۳۸۸، پست- دپش‌های پستی
- ۹-۲ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۶-۱۰: سال ۱۳۸۸، پست- شناسایی اقلام پستی - قسمت A: ساختارهای شناسایی کننده و اصول کدگذاری
- ۱۰-۲ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۱۱-۵: سال ۱۳۸۸، پست- رویدادهای رهگیری اقلام
- ۱۱-۲ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۳۲-۳: سال ۱۳۸۸، پست - محموله‌های پستی
- ۱۲-۲ استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو، اس ۴۲-۴: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب‌های بین‌المللی نشانی پستی
- ۱۳-۲ 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
- 2-14 Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013
- 2-15 Universal Postal Union. *Parcel post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013
- 2-16 UPU Technical Standards, S8-5: 1997, Postal dispatches
- 2-17 UPU Technical Standards, S10a-6: 2005, Identification of postal items- Part A: Identifier structures and encoding principles
- 2-18 UPU Technical Standards, S11-5: 1997, Item tracking events
- 2-19 UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments
- 2-20 UPU Technical Standards, S42-4: 2004, International postal address components and templates
- 2-21 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 اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می‌رود.

۱-۳

### اعلامیه ورود

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

یادآوری- اعلامیه ورود دو نوع است:

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

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

۲-۳

### امانت پستی

بسته حاوی اشیاء و کالا با وزن بیش از ۲ کیلوگرم و بیشینه ۳۰ کیلوگرم و برای بسته‌های غیر قابل تفکیک داخله بیشینه تا ۵ 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>۱</sup> تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۳-۳

### برچسب مرسوله

برچسب مخصوص این خدمت باید به رنگ قرمز بوده و عبارت چاپی واضح و درشت مربوط بر روی آن درج و در محل عملیات پستی الصاق گردد.

یادآوری- علامت مشخصه خدمت اکسپرس برای مرسوله‌های خارجه عنوان «Express» یا «Expres» و برای مرسوله‌های داخله همان کلمه «اکسپرس» می‌باشد که به شکل مهر یا برچسب قرمز روی لفاف مرسوله در محل نشانه‌گذاری عملیات پستی مشخص می‌شود.<sup>۱</sup> نمونه‌ای از این مهر در شکل شماره ۱ آورده شده است.

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

۴-۳

#### خدمات اصلی پستی

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

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

۵-۳

#### خدمات تکمیلی<sup>۲</sup>

خدماتی که جزء خدمات اصلی (پایه)<sup>۳</sup> پستی نبوده بلکه به منظور افزودن ویژگی / ویژگی‌هایی به خدمات مذکور الحق می‌شوند.

۶-۳

#### خدمت پستنامه‌های ثبتی<sup>۴</sup>

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

---

۱- مرکز آموزش علمی- کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶، ص ۹۵ و ۱۷۵.

2- Supplementary Service

3- Basic services

4- Registered mail service

۸-۳

### رمزینه پستی<sup>۱</sup>

نمادهای عددی صفر الی ۹ است که به منظور نمایش شناسه‌های پستی، کالاهای تولیدی، و سایر موارد استفاده می‌شود. این اعداد در قالب مجموعه‌ای از خطوط تیره و روشن با ضخامت‌های مختلف بکار می‌رود که نشانگر کد متناظر با یک عدد بوده و از طریق پویش<sup>۲</sup> پرتو نوری توسط ماشین، قابل خواندن می‌باشد.

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

۹-۳

### کرایه پستی<sup>۳</sup>

کلیه هزینه‌های اخذ شده از بابت ارائه خدمات پستی است.

یادآوری- جدول کرایه انواع مرسوله‌ها و خدمات پستی در رده‌های وزنی و مقاصد مختلف تحت عنوان نرخ‌نامه پستی، توسط مراجع ذیصلاح<sup>۴</sup> تصویب می‌شود.

۱۰-۳

### 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 و نشانی بروی لفاف مرسوله درج شده باشد.<sup>۵</sup>

۱۱-۳

### مرسوله‌های پستنامه<sup>۶</sup>

مرسوله‌های پستنامه‌ها عبارتند از:

الف- نامه: پاکت دربسته و یا فایلی که حاوی مکتوبات شخصی، اسناد و مدارک اعم از نوشته‌های چاپی، دست نوشته و یا الکترونیکی باشد. بیشینه وزن نامه ۲ کیلوگرم می‌باشد.

1 - Postal Barcode

2- Scan

3 -Postage

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

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

6 - Letter-post items

**ب - کارت پستی (کارت پستال):** کارتی که حاوی نقش یا تصاویر چاپی بوده و روی دیگر آن محلی برای درج آدرس 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 روشندلان (نابینایان):** مرسوله‌هایی 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.<sup>۱</sup>

۱۲-۳

#### مرسوله معطله (در حال انتظار)

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

۱۳-۳

#### مرسوله مقدم<sup>۲</sup> (LC<sup>۳</sup>)

در سامانه طبقه‌بندی مبتنی بر محتوای پست نامه‌ها، به نامه و کارت پستال، مرسوله مقدم گفته می‌شود.

۱۴-۳

#### نرخ‌نامه خدمات پستی

جدول کرایه انواع مرسوله‌ها و خدمات پستی است که در رده‌های وزنی و مقاصد مختلف تحت عنوان نرخ‌نامه پستی، توسط مراجع ذیصلاح<sup>۴</sup> تصویب می‌شود.

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

۲ - شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل لیاس بندی مرسوله‌ها (W-0013) تهران: ۱۳۸۲  
3 - Lettres et Cartes(letters and postcards)

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

۱۵-۳

### نشانه‌گذاری<sup>۱</sup>

نشانه‌گذاری عبارت است از درج نقوش، کلمات، مخفف متشکل از نویسه(ها)؛ به صورت چاپی یا دستی، و الصاق برچسبها بر روی لفاف مرسوله‌ها که نشان‌دهنده نوع یا خصوصیات یک خدمت، نحوه جابجایی، یا خدمات تکمیلی می‌باشد.<sup>۲</sup>

۱۶-۳

### نشانی پستی

اطلاعاتی که نشان‌دهنده محل استقرار فرستنده یا گیرنده می‌باشد و 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.

## ۴ الزامات فرآیندی خدمت

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

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

با توجه به این که خدمت مرسولات اکسپرس به عنوان یک خدمت تکمیلی مطرح است و در خصوص مرسوله‌های پستنامه عادی، مرسوله‌های پستنامه ثبتی و امانات پستی قابل ارائه می‌باشد لذا کلیه الزامات فرآیندی خدمت به جز مواردی که در بندۀای ۲-۴<sup>۳</sup> الی ۴-۴<sup>۴</sup> این استاندارد مطرح شده است، بر حسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۵<sup>۵</sup> یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

1 - Marking

2 - USPS.Glossary of Postal Terms, Publication 32 : USPS, April 2011

## ۲-۴ قبول و جمع آوری

در این استاندارد مشخصات فیزیکی مرسوله‌ها، لفاف‌بندی، نحوه نگارش نشانی، توزین، سامانه ثبت اطلاعات مرسوله‌ها، پیش‌تجزیه، مبادله، برنامه زمان‌بندی جمع‌آوری و حامل‌های مرسوله‌ها حسب مورد مطابق استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ می‌باشد.

### ۴-۱-۱ نشانه‌گذاری عملیات پستی

#### ۴-۱-۱-۱ محل درج برچسب‌ها و مهرهای خدمت

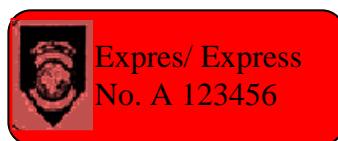
به بند ۱-۵-۱ استاندارد خدمت پستنامه‌های عادی مراجعه شود.

#### ۴-۱-۱-۲ برچسب‌ها

۱-۲-۱-۴ مرسوله‌های خدمت مرسولات اکسپرس باید دارای یک برچسب مخصوص چاپ شده به رنگ قرمز روشن یا یک مهر آن به همان رنگ باشند که با حروف پرزنگ کلمه "Expres" (Express) برای مرسولات خارجه و کلمه «اکسپرس» برای مرسولات داخله روی آن‌ها درج شده باشد.

۲-۲-۱-۴ در صورت نبود برچسب یا مهر آن، عبارت "Expres" باید به صورت پرزنگ با حروف بزرگ، به رنگ قرمز نوشته شود.

۳-۲-۱-۴ مرسوله‌ها برای توزیع اکسپرس خارجه، باید حاوی یک برچسب CN05bis مطابق شکل ۱ باشد.



شکل ۱- نمونه برچسب CN05bis

۴-۲-۱-۴ برچسب، مهر یا نشانه باید در طرفی که نشانی درج می‌شود، حتی‌الامکان در گوشه پایین سمت چپ، زیر نام و نشانی فرستنده درج شوند.<sup>۱</sup>

۵-۲-۱-۴ عبارت EXPRESS برای مرسوله‌های خارجه و عبارت «اکسپرس» برای مرسوله‌های داخله باید بکار رود.

۶-۲-۱-۴ برچسب CN05bis باید به‌طور مناسب در روی پاکت، حتی‌الامکان در گوشه پایین سمت چپ زیر نام و نشانی فرستنده چسبانده شود.

1- UPU. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RL 136.3

۷-۲-۱-۲-۴ در صورتی که مرسوله‌ها به شکل کارت باشند، برچسب CN05bis باید در بالای نشانی به‌طوری که برخوانا بودن نشانی تاثیری نگذارد، الصاق شود.

۸-۲-۱-۲-۴ اگر برچسب CN05bis برای مرسوله اکسپرس خارجه، حاوی یک رمزینه باشد، این رمزینه باید یک شناسه مرسوله واحد و منحصر بفرد مطابق شکل ۲ باشد.



شکل ۲- برچسب CN05bis رمزینه‌دار

۹-۲-۱-۲-۴ برای مرسولات اکسپرس ثبتی از برچسب رمزینه‌دار و برای مرسولات اکسپرس عادی از برچسب بدون رمزینه باید استفاده شود.

۱۰-۲-۱-۲-۴ در صورتی که توزیع یک مرسوله اکسپرس در محل نشانی توسط پیک با موفقیت انجام نشود، باید برچسب یا عبارت "Expres" مخدوش شود.<sup>۱</sup>

#### ۲-۲-۴ صدور قبض رسید مشتری

برای مرسوله‌های اکسپرس ثبتی یا امانت اکسپرس در قبض رسید عبارت اکسپرس و هزینه آن باید درج گردد. برای مرسوله‌های اکسپرس عادی قبضی رسید صادر نمی‌شود.

قبض رسید، حسب مورد مطابق بند ۷-۱-۵ از استاندارد خدمت پستنامه‌های ثبتی شماره ۱۸۸۲۱ و استاندارد خدمت امانات پستی شماره ۱۸۸۳۵ می‌باشد.

#### ۳-۴ تجزیه و آماده‌سازی و رهسپاری و حمل و نقل

در خدمت مرسولات اکسپرس، تجزیه و آماده‌سازی و رهسپاری و حمل و نقل حسب مورد مطابق استانداردهای ملی ایران به شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

#### ۴-۴ توزیع

##### ۱-۴-۴ آماده‌سازی برای توزیع

در آماده‌سازی ابتدا باید، لیاس‌های مرسوله‌های اکسپرس عادی و ثبتی و برگ ثبت‌های امانات اکسپرس بازگشایی و مراحل آماده‌سازی برای توزیع اعمال گردد. سایر مراحل آماده‌سازی مرسوله‌های اکسپرس برای

1- UPU. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RL 146.5.

پستنامه‌ها به جز بسته‌های کوچک، مطابق بند ۱-۴-۵ از استاندارد خدمت پستنامه‌های عادی شماره ۱۸۸۲۰، بسته‌های کوچک، مطابق بند ۱-۴-۵ از استاندارد خدمت پستنامه ثبتی شماره ۱۸۸۲۱ و امانات، مطابق بند ۵-۱-۴ از استاندارد خدمت امانات پستی شماره ۱۸۸۳۵ می‌باشد.

یادآوری- برای مرسوله‌های ثبتی و امانات، برگ ثبت‌های آن‌ها به صورت لیاس‌بندی داخل ظروف حامل مرسوله‌ها قرار می‌گیرد.

#### ۲-۴-۴ شیوه توزیع مرسوله‌های اکسپرس

۱-۲-۴-۴ با توجه به لزوم اولویت و سرعت در توزیع مرسوله‌های خدمت مرسولات اکسپرس، پستچی‌ها باید ابتدا نسبت به توزیع مرسوله‌های اکسپرس اقدام نموده و سپس سایر مرسوله‌ها را مطابق استانداردهای مرتبط توزیع نمایند.

۲-۲-۴-۴ در صورت پذیرش ارائه این خدمت برای مرسوله‌های واردۀ خارجه، کارور پستی منتخب، باید پس از رسیدن مرسوله‌ها به دفتر توزیع، آن‌ها را در اسرع وقت توزیع کنند.<sup>۱</sup>

۳-۲-۴-۴ در صورت عدم پذیرش ارائه این خدمت برای مرسوله‌های واردۀ خارجه کارور پستی منتخب، باید پس از رسیدن مرسوله‌های اکسپرس نسبت به توزیع آن با روش‌های جاری اقدام نماید.

#### ۳-۴-۴ سامانه ثبت اطلاعات توزیع مرسوله‌های اکسپرس

نگهداری اطلاعات و مستندات مرسوله‌های ثبتی و امانات اکسپرس باید به‌طور مجزا صورت گیرد. سامانه ثبت اطلاعات مرسوله‌های اکسپرس، مطابق بند ۳-۴-۵ از استاندارد ملی ایران خدمت پستنامه ثبتی شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳ و استاندارد خدمت امانات شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ بنا به مورد استفاده، می‌باشد.

یادآوری- مرسوله‌های اکسپرس عادی فاقد سامانه ثبت اطلاعات توزیع می‌باشد.

#### ۴-۴-۴ توزیع موفق مرسوله‌های اکسپرس

۱-۴-۴-۴ مرسوله‌های عادی اکسپرس باید به نشانی مربوطه توزیع شوند.

۲-۴-۴-۴ مرسوله‌های ثبتی و امانات اکسپرس مطابق استانداردهای پستنامه‌های ثبتی و امانات پستی به شماره‌های ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳ و ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باید تحويل داده شوند.

#### **۴-۴ مرسوله‌های توزیع ناموفق**

مقررات مرسوله‌های توزیع ناموفق حسب مورد، مطابق بندهای مرتبط در استانداردهای پستنامه‌های عادی، ثبتی و امانات می‌باشد.

#### **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 بندهای ۲-۵ و ۳-۵ این استاندارد مطرح شده است، بر حسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۶ یکی از سه استاندارد ملی ایران به شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

##### **۲-۵ خدمات تکمیلی**

خدمت مرسولات اکسپرس، یک خدمت تکمیلی است و می‌تواند با خدمات تکمیلی دیگر به صورت همزمان ارائه گردد.

##### **۳-۵ اضافه نرخ خدمت اکسپرس**

هزینه خاص این خدمت مطابق با نرخ‌نامه پستی مصوب مرجع ذیصلاح<sup>۱</sup> باید به همراه سایر هزینه‌های پستی در قالب کرایه پستی از مشتری دریافت شود.

#### **۶ خدمات مشتریان**

##### **۶-۱ الزام‌های فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی**

با توجه به این‌که خدمت مرسولات اکسپرس به عنوان یک خدمت تکمیلی مطرح است و در خصوص مرسوله‌های پستنامه عادی، مرسوله‌های پستنامه ثبتی و امانات پستی قابل ارائه می‌باشد لذا کلیه خدمات مشتریان بر حسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۷ یکی از استانداردهای ملی ایران به شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

---

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

## پیوست الف

### (اطلاعاتی)

#### کتاب نامه

- [۱] اتحادیه پستی جهانی. آینین نامه پست نامه‌ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۲] اتحادیه پستی جهانی. آینین نامه امانت پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- [۴] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه ارائه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷
- [۵] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- [۶] 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.
- [۷] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اساسنامه شرکت پست. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی.
- [۸] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. [کتاب] اصطلاحات و مفاهیم پستی.
- [۹] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل شماره W-0068. شرایط عمومی مراسلات پستی.
- [۱۰] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل W-0048، مهلت نگهداری مرسولات. تهران: ۱۳۸۲
- [۱۱] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶
- [۱۲] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند آماده‌سازی مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبايه، ۱۳۸۹
- [۱۳] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبايه، ۱۳۸۹
- [۱۴] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رسپاری مرسوله‌های پستی. چاپ اول. تهران: دیبايه، ۱۳۸۹
- [۱۵] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۸-۵: سال ۱۳۸۸، پست- دیش‌های پستی
- [۱۶] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۶-۱۰: سال ۱۳۸۸، پست- شناسایی اقلام پستی - قسمت A ساختارهای شناسایی کننده و اصول کدگذاری
- [۱۷] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۱۱-۵: سال ۱۳۸۸، پست- رویدادهای رهگیری اقلام

- [۱۸] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۳-۳۲: سال ۱۳۸۸، پست - محموله‌های پستی
- [۱۹] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۴-۴۲: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب‌های بین‌المللی نشانی پستی
- [۲۰] 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
- [21] UPU. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.
- [22] UPU. *Parcel post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013
- [23] UPU Technical Standards, S8-5: 1997, Postal dispatches
- [24] UPU Technical Standards, S10a-6: 2005, Identification of postal items- Part A: Identifier structures and encoding principles
- [25] UPU Technical Standards, S11-5: 1997, Item tracking events
- [26] UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments
- [27] UPU Technical Standards, S42-4: 2004, International postal address components and templates
- [28] UPU Technical Standards, S45-1: 2005, OCR and Human readable representation of data on postal items, labels and forms