



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۱۹

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO

18819

1st. Edition

2014

پست - خدمات پیکی ویژه

Post - Special Courier Services

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 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 – خدمات پیکي ویژه»

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)

سمت و / یا نمایندگی

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

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

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

نماینده سازمان ملی استاندارد ایران

همکار پروژه تهیه و تدوین استانداردهای
خدمات پستی

مدرس دانشکده علمی و کاربردی پست

نماینده شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

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

مشاور پستی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری
اطلاعات

احمدی، محمد

(کارشناس ارشد علوم ارتباطات)

پاکیزه‌وند، حاجیه

(کارشناس بیولوژی)

جعفرطیاری، منصور

(کارشناس زبان و ادبیات انگلیسی)

حسین‌آبادی، مسعود

(کارشناس ارشد مدیریت صنعتی)

حی‌شاد، شهرام

(کارشناس امور پستی)

رضایی، عبدالعظیم

(کارشناس جغرافیا برنامه‌ریزی ناحیه‌ای)

زارعی‌فرد، کریم

(کارشناس ارشد مدیریت)

مشاور مدیرعامل و مدیرکل دفتر بازرسی 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

عبادی ابوذر، زهرا
(کارشناس مهندسی کامپیوتر/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 فاوا (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
ب	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش‌گفتار
ز	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۴	۴ کلیات فرآیند یکپارچه خدمات پیکتی ویژه
۷	۵ الزامات خدمات پیکتی ویژه
۷	۵-۱ مشخصات فیزیکی سفارش(ها)
۷	۵-۲ لفاف‌بندی
۷	۵-۳ نحوه نگارش نشانی
۷	۵-۴ نشانه‌گذاری
۹	۵-۶ حمل‌ونقل
۹	۵-۷ برنامه زمان‌بندی تحویل سفارش(ها)
۱۰	۵-۸ خدمات تکمیلی
۱۰	۵-۹ مدت نگهداری سوابق و مدارک
۱۰	۵-۱۰ عدم تحقق انجام سفارش و نحوه رفتار با آن‌ها
۱۱	۵-۱۱ کرایه پستی
۱۱	۵-۱۲ خدمات قراردادی پیکتی
۱۲	۵-۱۳ خدمات پیکتی مرسوله‌های پستی
۱۲	۶ الزامات خدمات در ارتباط با مشتری
۱۲	۶-۱ ممنوعات
۱۲	۶-۲ گرامت
۱۲	۶-۳ نظام پرداخت گرامت
۱۳	۶-۴ تعیین زمان و مکان ارائه خدمات پستی به مشتریان
۱۳	۶-۵ ردگیری و ردیابی سفارش‌ها (T&T)
۱۳	۶-۶ برقراری وب‌گاه رسمی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته
۱۴	پیوست الف (اطلاعاتی) کتاب‌نامه

پیش‌گفتار

استاندارد «پست - خدمات پیکی ویژه» 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 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 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
- ۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه ارائه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷
- ۳ اتحادیه پستی جهانی. آیین‌نامه پست‌نامه‌ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۴ اتحادیه پستی جهانی. آیین‌نامه امانات پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۵ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. آیین‌نامه مشارکت بخش غیر دولتی در ارائه سرویس پیک ویژه شهری. تهران: اسفند ۱۳۹۰
- ۶ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل W-0067، سرویس پیک ویژه. تهران: ۱۳۸۲
- ۷ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. روش اجرایی P-14، سرویس پیک ویژه. تهران: ۱۳۸۱
- ۸ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶
- 9 Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013
- 10 Universal Postal Union. *Parcel post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013

مقدمه

به منظور تأمین نیازهای فوری، ضروری و آنی مشتریان و تسریع در انجام سفارشات آنها، «خدمات پیک ویژه»، امکان پذیرش سفارش از مشتری بصورت حضوری یا از طریق مراجعه پیک به نشانی و انجام بلاواسطه سفارش بر اساس توافق دوجانبه و در چاقوب مقررات مربوط و در نهایت تحویل به ذینفع در مقصد معین شده (نشانی درخواستی یا تعیین شده) را میسر می‌سازد، که در این استاندارد ویژگی‌های آن، تعیین می‌گردد.

پست - خدمات پیکی ویژه

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین ویژگی‌های خدمات پیکی ویژه^۱ به منظور پاسخ به نیاز خاص و فوری مشتری، در جهت تسریع در قبول، حمل و تحویل سفارشات یا مرسوله‌ها، بنا به درخواست سفارش‌دهنده در محدوده نقاط شهری، می‌باشد.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف- جابجائی انواع مرسوله‌ها شامل اسناد و مدارک، کالاها و بسته‌ها، نمونه‌های تجاری به صورت دست به دست^۲؛

ب- انجام بعضی امور نیابتی از قبیل خرید کالا و اقلام مورد درخواست سفارش‌دهنده نظیر کتاب، بلیط، اقلام مصرفی، برخی از خدمات بانکی و سفارشات فوری و سایر موارد مشابه به منظور تحویل سریع در محدوده نقاط شهری.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد ندارد:

الف- اماکنی که پیک، دسترسی به سفارش دهنده یا گیرنده سفارش را نداشته باشد.

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 ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی

۲-۲ مجلس شورای ملی [سابق]. قانون تجارت. تهران: مصوب ۱۳ اردیبهشت ماه ۱۳۱۱ شمسی

۳-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

1- Special Courier Services

2- Hand to Hand

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود.

۱-۳

امور نیابتی

مجموعه خدماتی که پیک به نیابت از طرف مشتری و بنا به درخواست وی در چارچوب قوانین و مقررات مرتبط از طریق اشخاص حقیقی یا حقوقی انجام داده و به او نیز ارائه می‌نماید.

۲-۳

پیک ویژه

فردی است که مسئولیت دریافت سفارش، ارایه رسید، اخذ کرایه و سایر هزینه‌های مربوط، مراجعه به مکان(های) تأمین کننده‌ی خدمت یا کالا و یا ترکیبی از آن‌ها، و رساندن و تحویل سفارش به ذینفع را عهده‌دار می‌باشد. هر پیک ویژه دارای یک کد منحصر به فرد است.

۳-۳

تحویل^۱

بخشی از خدمات پیکی ویژه است که طی آن سفارشات در نشانی گیرندگان، در قبال اخذ رسید به ایشان، تحویل می‌شود و ممکن است به همراه دریافت وجه، نیز باشد.

۴-۳

خدمات پیکی ویژه

مجموعه خدماتی است مترتب بر قبول سفارش(ها) از یک سفارش‌دهنده، تأمین خدمت و یا تهیه‌ی کالا و ارایه و تحویل آن به ذینفع توسط پیک به‌گونه‌ای که سفارش مذکور طی فرآیندی جدا از فرآیندهای عملیات پستی انجام شده و ارایه رسید، تهیه و تأمین درخواست سفارش، اخذ هزینه‌ها و کرایه خدمت، امضا 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.

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

۵-۳

دستگاه رایانک همراه

دستگاه قابل حملی است که دارای سامانه‌های سخت‌افزاری، نرم‌افزاری، و ارتباطی بوده و قابلیت دریافت هزینه‌ها از طریق کارت‌های اعتباری بانکی، ثبت موضوع سفارش، اخذ گواهی‌های لازم و سایر موارد مشابه دیگر از سفارش‌دهنده و یا گیرنده را دارد.

۶-۳

سفارش

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

۷-۳

سفارش‌دهنده (فرستنده)

شخص حقیقی یا نماینده شخص حقوقی که سفارش(های) خود را جهت تهیه و تأمین برای خود و یا شخص دیگر در مقابل پرداخت کرایه خدمت و هزینه‌های احتمالی دیگر و دریافت رسید به پیک ویژه واگذار می‌کند.

۸-۳

شماره اشتراک

شماره‌ای است که در این خدمت پس از ثبت اولین تماس سفارش‌دهنده، به او اختصاص یافته و به وی اعلام می‌گردد.

یادآوری - کارور باید سامانه مناسبی جهت ثبت اطلاعات مشتریان داشته باشد که در صورت تماس مجدد سفارش‌دهنده؛ نیازی به دریافت مجدد مشخصات وی نباشد.

۹-۳

کرایه خدمت^۱

کرایه خدمت با توجه به شرایط رقابت در بازار و در چارچوب مصوبات مرجع ذیصلاح^۲ تعیین می‌شود.

۱۰-۳

گیرنده سفارش

شخص حقیقی یا نماینده شخص حقوقی است که سفارش برای وی انجام شده و به‌عنوان مشتری نهایی یا

1- Postage

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

دریافت‌کننده سفارش شناخته می‌شود.

یادآوری- در این سرویس ممکن است گیرنده، همان سفارش‌دهنده باشد.

۱۱-۳

نشانی^۱

اطلاعاتی که نشان‌دهنده محل استقرار سفارش‌دهنده یا گیرنده می‌باشد و بر اساس استانداردهای پستی، بر روی برگ دریافت سفارش و یا روی لفاف آن درج شده، و سفارش حسب مورد، در آن محل به سفارش‌دهنده یا گیرنده، تحویل می‌شود.

یادآوری- نشانی پستی در ایران شامل اجزاء معینی مانند: نام یا عنوان گیرنده، نام کشور، استان، شهر (شهرستان)، روستا، خیابان، کوچه، پلاک، کدپستی ده رقمی و شماره تلفن ثابت یا همراه سفارش‌دهنده و حتی‌الامکان گیرنده، می‌باشد.

۴ کلیات فرآیند یکپارچه خدمات پیک و ویژه

۴-۱ فرآیند خدمات پیک ویژه از مرحله قبول سفارش تا تحویل آن به صورت یکپارچه توسط پیک در محدوده نقاط شهری به انجام می‌رسد.

۴-۲ کارور باید در این خدمت، نحوه قبول یا پذیرش سفارش از مشتری را به صورت حضوری، تلفنی یا الکترونیکی فراهم نماید.

۴-۳ اطلاعات اولیه مشتری و سفارش که با تماس تلفنی، الکترونیکی یا حضوری از وی اخذ گردیده باید در سامانه رایانه‌ای مربوط، ثبت و رسید متناظر آن چاپ گردد. این سامانه باید در هر لجزه امکان گزارش‌گیری از عملکرد خدمات؛ شامل تعداد سفارشات، مشخصات سفارش‌دهندگان، نشانی پستی ذینفعان، نوع سفارش، ساعت و تاریخ قبول و تحویل سفارش، هزینه‌های اخذ شده و مشخصات پیک را به عنوان گزارشات مدیریتی یا ارائه به مراجع نظارتی فراهم نماید.

۴-۴ در این خدمات، متوسط زمان انتظار مشتری برای مراجعه پیک در محل متقاضی پس از تماس، به صورت میانگین ۱۰ دقیقه می‌باشد.

۴-۵ حالت‌های فرآیند قبول تا تحویل سفارش

۴-۵-۱ مراجعه حضوری سفارش‌دهنده (فرستنده) به واحد خدمات پیک ویژه کارور و تحویل سفارش به واحد مذکور که در این حالت پیک، پس از ثبت مشخصات سفارش‌دهنده برابر بند ۴-۳ نسبت به صدور قبض رسید اقدام، سفارش را به گیرنده تحویل و در صورتی که کرایه مربوط توسط سفارش‌دهنده پرداخت نشده باشد آن را از گیرنده اخذ می‌نماید.

۴-۵-۲ در صورتی که سفارش به صورت تلفنی یا الکترونیکی ثبت شده باشد، پیک به نشانی سفارش دهنده، مراجعه و پس از ثبت مشخصات سفارش دهنده برابر بند ۴-۳، سفارش را تحویل گرفته، قبض رسید صادر نموده و مستقیماً در نشانی گیرنده تحویل و رسید اخذ می‌نماید. در صورتی که سفارش دهنده کرایه مربوط را پرداخت نکرده باشد آن را از گیرنده اخذ می‌نماید.

۴-۵-۳ حسب درخواست سفارش دهنده، پیک به نشانی تعیین شده مراجعه و پس از ثبت مشخصات سفارش دهنده برابر بند ۴-۳ سفارش را اخذ نموده و قبض رسید صادر می‌نماید، سپس به نشانی سفارش دهنده مراجعه و سفارش را در مقابل دریافت کرایه/ و یا هزینه به ایشان، تحویل می‌نماید.

۴-۵-۴ پیک به نشانی سفارش دهنده مراجعه کرده، ضمن دریافت وجه خرید و دریافت مستندات و اطلاعات یا نمونه کالا، به محل تامین یا فروش یا عرضه سفارش که قبلاً مشخص شده و در سامانه ثبت گردیده نیز مراجعه و نسبت به تهیه موضوع سفارش اقدام و در نشانی سفارش دهنده یا شخص دیگری (گیرنده) تحویل نموده و در صورتی که کرایه/ و یا هزینه‌ها توسط سفارش دهنده به‌طور کامل پرداخت نشده باشد از گیرنده اخذ و رسید دریافت می‌نماید.

۴-۵-۵ حسب درخواست سفارش دهنده، پس از ثبت مشخصات سفارش دهنده برابر بند ۴-۳، پیک به نشانی سفارش دهنده به‌منظور دریافت وجه انجام خدمت، مراجعه کرده و مستندات و اطلاعات مربوطه را دریافت می‌نماید. سپس به نشانی(های) ارائه کننده(گان) خدمت که قبلاً در سامانه ثبت شده نیز مراجعه و موضوع سفارش را انجام می‌دهد و پس از ارائه نتیجه به سفارش دهنده یا شخص دیگری (گیرنده)، در صورتی که سفارش دهنده وجه کرایه/ و یا هزینه مربوط را کامل پرداخت نکرده باشد، آن را دریافت می‌نماید.

۶-۴ مدل فرآیندهای خدمات پیکتی ویژه

مدل فرآیند قبول خدمات پیکتی ویژه مطابق جدول ۱ به شرح زیر است.

جدول ۱- مدل فرآیند قبول خدمات پیکتی ویژه

ردیف	نوع سفارش	نحوه انجام سفارش	تحویل / ارایه خدمت به	پرداخت کننده / کرایه / هزینه	مورد پرداخت
۱	ارسال سفارش	مراجعه حضوری سفارش دهنده به واحد خدمات پیکتی ویژه	گیرنده	گیرنده / سفارش دهنده	کرایه خدمت
		مراجعه پیک به نشانی سفارش دهنده	گیرنده	گیرنده / سفارش دهنده	کرایه خدمت
		مراجعه پیک به نشانی ثالث (تعیین توسط سفارش دهنده)	سفارش دهنده	سفارش دهنده	کرایه خدمت
۲	خرید اقلام	مراجعه پیک به نشانی سفارش دهنده به منظور دریافت وجه خرید، دریافت مستندات/اطلاعات/نمونه/نوع کالای/ سایر موارد مشابه که باید خریداری شود و یا ترکیبی از این دو مورد	گیرنده / سفارش دهنده	گیرنده / سفارش دهنده	کرایه خدمت + هزینه موضوع سفارش
		مراجعه به نشانی تامین کننده اقلام (با یا بدون پرداخت وجه)	گیرنده / سفارش دهنده	گیرنده / سفارش دهنده	کرایه خدمت + هزینه موضوع سفارش
۳	انجام خدمت	مراجعه به نشانی سفارش دهنده به منظور دریافت وجه انجام خدمت، دریافت مستندات/اطلاعات/ نمونه/ سایر موارد مشابه و یا ترکیبی از این دو مورد	گیرنده / سفارش دهنده	گیرنده / سفارش دهنده	کرایه خدمت + هزینه موضوع سفارش
		مراجعه به نشانی(های) ارایه کننده (ها) خدمت (خدمات) با یا بدون پرداخت وجه	گیرنده / سفارش دهنده	گیرنده / سفارش دهنده	کرایه خدمت + هزینه موضوع سفارش

یادآوری- پیک باید کارت اشتراک سفارش دهندگان را که در واحد خدمات پیکتی ویژه صادر شده است، بدون دریافت هزینه- ای به ایشان تحویل نماید.

۵ الزامات خدمات پیکي ویژه

در این بند ویژگی‌ها و مشخصات لازم برای تحقق خدمات پیکي ویژه بیان می‌شود.

۱-۵ مشخصات فیزیکی سفارش(ها)

الف- مشخصات فیزیکی سفارش باید به‌گونه‌ای باشد که حمل‌ونقل آن توسط موتورسیکلت برابر قوانین و مقررات مربوطه، امکان‌پذیر باشد.

ب- سفارش نباید به موتورسوار یا خود موتورسیکلت آسیبی وارد نماید.

پ- حامل‌های سفارش(ها) از قبیل؛ کیسه، سبد و سایر موارد مشابه که در صورت نیاز در موارد خاص هنگام حمل‌ونقل سفارش مورد استفاده قرار می‌گیرند؛ باید دارای استحکام و استانداردهای کیفیتی و زیست محیطی لازم باشند.

۲-۵ لفاف‌بندی

لفاف‌بندی سفارش(ها)، تابع نظر مشتری است.

یادآوری- پیک در خصوص لفاف مناسب سفارش، مشتری را راهنمایی می‌نماید.

۳-۵ نحوه نگارش نشانی

به بند ۳-۱۱ (نشانی) در این استاندارد مراجعه شود.

۴-۵ نشانه‌گذاری

۱-۴-۵ تگ‌ها (برچسب‌ها) و مهرهای خدمات پیکي ویژه و محل الصاق و نقش آن‌ها

۱-۴-۵-۱ رمزینه^۱

۱-۴-۵-۱-۱ رمزینه، از طریق سامانه به همراه سایر اطلاعات بر روی رسید چاپ می‌شود (رمزینه برخط).

۱-۴-۵-۱-۲ رمزینه، به‌صورت از قبل چاپ شده^۲ موجود است که بر روی رسید تولید شده توسط سامانه، الصاق می‌شود.

یادآوری- رمزینه، نمادهای عددی از ارقام (۰) لغایت (۹) است که به‌منظور نمایش شناسه‌های پستی، کالاهای تولیدی، و سایر موارد استفاده می‌شود. این اعداد در قالب مجموعه‌ای از خطوط تیره و روشن با ضخامت‌های مختلف (محدود) بکار می‌رود که نشانگر کد متناظر با یک عدد بوده و از طریق پویش پرتو نوری توسط ماشین، قابل خواندن می‌باشد. از رمزینه برای نمایش شناسه‌های پستی از جمله شماره‌های مرسوله، ثبت و سایر موارد استفاده می‌شود.

1- Barcode

2- Preprinted Barcode

۵-۴-۱-۲ مهر واحد خدمات پیکي ویژه

کلیه رسیدهای صادره به مهر واحد خدمات پیکي ویژه منقوش می‌شود.

یادآوری - در این مهر نشان و نام کارور، نام و یا کد شعبه مربوط حک شده است.

۵-۴-۱-۳ مراحل بعد از تحویل سفارش توسط پیک

۵-۴-۱-۳-۱ مهر انجام موفق یا ناموفق خدمات پیکي ویژه

تمامی رسیدهای اعاده شده توسط پیکها به واحد خدمات پیکي ویژه به مهر انجام موفق یا ناموفق خدمت با ذکر تاریخ و زمان، ممهور می‌گردد.

۵-۴-۲ نشان تجاری خدمات پیکي ویژه

۵-۴-۲-۱ نشانی است که توسط کارور در مراجع ذیربط برای خدمات پیکي ویژه به ثبت رسیده و مجوز رسمی بهره برداری تجاری آن را دریافت نموده است و معمولاً شامل نام خدمت هم می‌باشد.

۵-۴-۲-۲ نشان تجاری این خدمات باید در تمامی رسیدها، کارتهای شناسایی پیکها و سایر ماموران مربوط، کارتهای اشتراک، کلاه کاسکتها، سر درب واحدها و ایستگاهها، وسایل نقلیه، لباس کار متحدالشکل مخصوص پیکها و کارکنان و سایر موارد ذیربط، استفاده گردد.

۵-۴-۳ فرمها

۵-۴-۳-۱ قبض رسید

۵-۴-۳-۱-۱ قبض رسید، فرمی است که در آن، نشان و نام کارور، موضوع سفارش (شرح محتوی/نوع خدمت)، تعداد بسته، هزینهها (هزینه حمل و تحویل، هزینه تضمین سلامت کالا، هزینه خدمات ویژه، تخفیف، هزینه نهایی)، مشخصات و نشانی سفارش‌دهنده، مشخصات و نشانی گیرنده احتمالی، کد مشترک، کد شعبه، شماره، تاریخ، ساعت تماس، ساعت مراجعه به متقاضی، و ساعت تحویل موجود می‌باشد.

۵-۴-۳-۱-۲ قبض رسید باید در چهار نسخه صادر و به سفارش‌دهنده و گیرنده هر کدام یک نسخه در مقابل اخذ امضا تحویل شود.

یادآوری ۱- نسخه سوم مربوط به واحد صادر کننده و نسخه چهارم مربوط به واحد حسابداری می‌باشد.

یادآوری ۲- در صورت نیاز یک کارور به استفاده از تعداد بیش از چهار نسخه، حسب مورد، مجاز به چاپ تعداد نسخه‌های بیشتر رسید می‌باشد.

یادآوری ۳- در صورت نیاز سفارش‌دهنده به دریافت تأییدیه تحویل سفارش به گیرنده، می‌توان رسید خدمت را در پنج نسخه تهیه کرد و نسخه پنجم را پس از امضای گیرنده، به سفارش‌دهنده تحویل داد.

۵-۴-۳-۱-۳ کلیه وجوه اخذ شده از متقاضیان بدون هیچ‌گونه استثنایی باید در رسید خدمت درج شود.

۵-۴-۳-۲ کارت اشتراک و نحوه صدور آن

۵-۴-۳-۲-۱ کارت اشتراک فرمی است که نشان و نام کارور، نام سفارش‌دهنده، نشانی وی، شماره اشتراک، مهر واحد صادر کننده، و مدت اعتبار کارت، در آن قید شده است.

۵-۴-۳-۲-۲ کارور باید پس از تماس تلفنی یا حضوری مشتری پس از کنترل نشانی، یک کارت اشتراک صادر و در زمان حضور پیک در محل به مشتری تسلیم نماید.
۵-۴-۳-۲-۳ در صورت فراهم بودن زیرساخت‌های الکترونیکی، مشتریان می‌توانند به صورت الکترونیکی نیز در سامانه مربوط، ثبت نام و شماره اشتراک دریافت نمایند.

۵-۵ سامانه ثبت اطلاعات

کارور باید برای ثبت مشخصات سفارش‌های قبول شده در این خدمات، یک سامانه نرم‌افزاری تحت شبکه که قابلیت رهگیری زمان قبول و زمان تحویل به گیرنده از طریق شیوه‌هایی الکترونیکی را دارا باشد؛ برای مشتریان فراهم نماید. اطلاعات مذکور شامل نام و کدپستی و یا نشانی فرستنده (مبدا) و گیرنده (مقصد)، نوع و محتوی سفارش، شماره سفارش، هزینه‌ها، ارزش اظهار شده (در صورت نیاز)، خدمات تکمیلی درخواستی مشتری، و سایر اطلاعات مشابه دیگر می‌باشد.

۵-۶ حمل و نقل

۵-۶-۱ وسیله حمل و نقل
۵-۶-۱-۱ سفارش(های) خدمات پیکی ویژه به وسیله موتورسیکلت با مسئولیت پیک به مقصد، حمل و نقل می‌شوند.
۵-۶-۱-۲ موتورسیکلت باید بیمه‌های قانونی مرتبط با وسایل نقلیه را دارا باشد.
۵-۶-۱-۳ موتورسیکلت باید همیشه قابل ارایه خدمت باشد.
۵-۶-۲ پیک
۵-۶-۲-۱ پیک در هنگام استفاده از موتورسیکلت باید تمام نکات ایمنی، از جمله استفاده از کلاه کاسکت را رعایت نماید.
۵-۶-۲-۲ کارور باید پیک را بیمه مسئولیت نماید.

۵-۷ برنامه زمان بندی تحویل سفارش(ها)

۵-۷-۱ زمان انجام سفارش از لحظه دریافت آن تا تحویل یا اعلام نتیجه حداکثر یک ساعت می‌باشد.
۵-۷-۲ در صورتی که حسب نشانی اعلام شده، یا زمان انتظار دریافت خدمت، یا زمان تهیه کالای مورد سفارش، یا تعداد مراجعات مربوط به یک سفارش، و یا موارد دیگر زمان انجام سفارش بیش از یک ساعت طول بکشد؛ مابه ازای هر ساعت و کسر آن مطابق نرخنامه مصوب مراجع ذیصلاح^۱ کرایه آن به کرایه پایه اضافه شده و اخذ می‌شود.

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

۵-۷-۲-۱ پیک باید قبل از ارائه خدمت مراتب را به اطلاع سفارش‌دهنده و یا پرداخت‌کننده هزینه برساند و پس از اعلام موافقت وی اقدام به انجام آن نماید.

۸-۵ خدمات تکمیلی

۵-۸-۱ امکان ارائه خدمات دو سویه

۵-۸-۲ امکان تماس با فرستنده در صورت عدم حضور گیرنده برای کسب تکلیف نحوه رفتار با سفارش
۵-۸-۳ تغییر محل تحویل بلافاصله پس از حرکت پیک ویژه بنابر تماس سفارش‌دهنده، در این صورت، نشانی جدید باید ضمن درج در قبض رسید بعد از تحویل سفارش در سامانه مربوطه نیز ثبت گردد.
۵-۸-۴ گیرنده سفارش در هنگام حرکت پیک، تقاضای ارسال و تحویل سفارش در یک نشانی دیگر را نماید در این حالت، نشانی جدید باید ضمن درج در قبض رسید بعد از تحویل سفارش در سامانه مربوطه نیز ثبت گردد.

۵-۸-۵ در صورت عدم حضور گیرنده، تحویل به افراد ساکن در نشانی (با هماهنگی سفارش‌دهنده) و اخذ امضا (فیزیکی یا الکترونیکی)

۹-۵ مدت نگهداری سوابق و مدارک

۵-۹-۱ کلیه موارد و سوابق این خدمات باید به مدت شش ماه توسط کارور نگهداری شود.
۵-۹-۲ در موارد مربوط به پرونده‌هایی که در خصوص برخی از سفارش‌ها در مراجع قضایی یا سایر مراجع قانونی ذیربط وجود دارد؛ سوابق و مدارک علاوه بر مدت مذکور تا به اتمام رسیدن این پرونده‌ها نگهداری می‌شوند.

۱۰-۵ عدم تحقق انجام سفارش و نحوه رفتار با آن‌ها

۵-۱۰-۱ خدمت در سازمان ذیربط محقق نمی‌شود.

مثال: ثبت‌نام در یک سازمان به جای سفارش‌دهنده، عدم تحویل مدارک خاصی به پیک.

در این صورت توسط واحد خدمات پیک ویژه، موضوع به اطلاع سفارش‌دهنده می‌رسد و بر روی فرم پذیرش سفارش، مهر عدم تحقق سفارش با ذکر علت فوق زده می‌شود.
۵-۱۰-۲ تهیه کالای مورد نظر میسر نشده است.

در این صورت توسط واحد خدمات پیک ویژه، موضوع به اطلاع سفارش‌دهنده می‌رسد و بر روی فرم پذیرش سفارش مهر عدم تحقق سفارش با ذکر علت فوق زده می‌شود.
۵-۱۰-۳ گیرنده از دریافت سفارش امتناع کرده است.

الف- به خاطر هزینه‌ای که باید پرداخت نماید.

ب- عدم تطابق کالا یا خدمت مورد درخواست

در این صورت ضمن اخذ هزینه از سفارش دهنده مربوط، سفارش، به سفارش دهنده عودت می‌شود.

۴-۱۰-۵ عدم حضور گیرنده در هنگام تحویل

در این صورت ضمن اخذ هزینه از سفارش دهنده مربوط، سفارش، به سفارش دهنده عودت می‌شود.

۵-۱۰-۵ صدمه دیدن پیک در هنگام انجام ماموریت

پس از اطلاع واحد خدمات پیک ویژه باید مراتب بلافاصله به سفارش دهنده منعکس و فوراً اقدامات تأمینی در خصوص پیک و سفارش آسیب دیده توسط کارور، صورت گیرد.

۱۱-۵ کرایه پستی

۱-۱۱-۵ برای خارج از محدوده‌های شهری، شهرک‌های اقماری و حومه برحسب مسافت مورد نظر، کرایه خدمات بر مبنای توافق طرفین محاسبه و از متقاضی اخذ خواهد شد.

۲-۱۱-۵ نرخ خدمات پیک در چارچوب مصوبات مراجع ذیصلاح^۱ با توجه به بازار عرضه و تقاضا و اصل رقابت تعیین می‌گردد. تعرفه‌های اعمالی در همه واحدها مطابق الگوی تقسیم‌بندی شهرها متفاوت بوده و با استعلام از اتحادیه مربوط در هر شهر و یا در صورت عدم وجود اتحادیه با تأیید دفتر مرکزی هر کارور، تعرفه‌های مربوطه تعیین و دریافت می‌شود.

۳-۱۱-۵ در صورت درخواست مشتری، امکان پذیرش سفارش‌های تحت پوشش «بیمه» مطابق حدود مقررات نرخنامه مصوب یا تعهدات بیمه‌گر وجود دارد. حق بیمه سفارش‌ها در هر کدام از روش‌های مذکور بر اساس جدول نرخنامه کارور مربوط محاسبه و اخذ خواهد شد. در خدمت پیک ویژه، نحوه پرداخت کرایه و هزینه‌ها به روش‌های نقدی، اعتباری و الکترونیکی با توجه به امکاناتی که در اختیار پیک موتور سوار می‌باشد (مثل دستگاه رایانک همراه)؛ صورت می‌گیرد.

۱۲-۵ خدمات قراردادی پیک

کارور خدمت، مجاز است به موجب قراردادی مشخص با شخص حقیقی یا حقوقی، کلیه نیازهای پیک را در دوره‌ای معین به یکی از روش‌های زیر با دریافت هزینه‌های توافقی مربوط، تأمین کند:

الف- تأمین نیروی پیک بر اساس روز یا ساعت کار؛

ب- بر اساس حداقل تعداد سفارش‌ها در روز؛

ج- بر اساس جمع‌آوری تعداد سفارش‌ها از مکان‌های تعیین شده طرف قرارداد؛

یادآوری- در هر کدام از روش‌های فوق باید مشخصات و نشانی سفارش دهنده، سفارش گیرنده، نوع و تعداد سفارش، تعداد مراجعات، مشخص و علاوه بر درج در متن قرارداد، در سامانه مربوطه نیز ثبت و قابل کنترل و نظارت باشد.

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

۱۳-۵ خدمات پیک مرسوله‌های پستی

۱-۱۳-۵ مرسوله‌های پستی قابل توزیع در یک واحد پستی که بر حسب توافق یا درخواست گیرندگان از طریق پیک ویژه به ایشان تحویل می‌شود.

۲-۱۳-۵ مرسوله‌های پستی رسیده به نشانی صندوق شخصی گیرنده که بر حسب توافق یا درخواست مستأجر صندوق از طریق پیک ویژه به وی تحویل می‌شود.

یادآوری- توافق فوق‌الذکر می‌تواند منجر به عقد قرارداد بین کارور و مشتری شود.

۳-۱۳-۵ برخی از مرسوله‌های پذیرفته شده از مشتریان که حسب درخواست یا اطلاع ایشان از طریق پیک ویژه توزیع ثبتي می‌گردد.

۶ الزامات خدمات در ارتباط با مشتری

۱-۶ ممنوعات

۱-۱-۶ وسایل و آلات قمار

۲-۱-۶ مطبوعات، کتب، سی دی، حاوی مطالب غیر مجاز

۳-۱-۶ انواع مشروبات و خوراکی‌هی الکلی

۴-۱-۶ مواد مخدر و روان گردان

۵-۱-۶ حیوانات زنده حرام گوشت

۶-۱-۶ وسایل مشکوک به اموال مسروقه

۷-۱-۶ وسایل و نشریات خلاف عفت عمومی

۸-۱-۶ سلاح و مواد منفجره

یادآوری- در صورت وقوع هر یک از موارد فوق مسئولیت قانونی آن به عهده سفارش‌دهنده می‌باشد. سازمان‌هایی که به‌طور قانونی نیز مجوز حمل موارد فوق را دارا می‌باشند تحت شرایط خاص می‌توانند از پیک ویژه استفاده نمایند.

۲-۶ گرامت

کارور باید نظامی برای پرداخت گرامت سفارش‌هایی که دچار بی‌ترتیبی شده‌اند، تعریف و مطابق تعهدات خدمت نسبت به تعیین تکلیف و پرداخت گرامت به ذینفعان بر اساس مصوبات مرجع ذیصلاح^۱، اقدام نماید.

۳-۶ نظام پرداخت گرامت

پس از احراز بی‌ترتیبی و قصور متصدیان کارور، نظام پرداخت گرامت (موضوع بند ۶-۲) باید به نحوی سازماندهی شود تا حداکثر طی ۴۸ ساعت، گرامت متعلقه به ذینفع پرداخت گردد.

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

۴-۶ تعیین زمان و مکان ارائه خدمات پستی به مشتریان

۱-۴-۶ زمان ارائه خدمات پستی به مشتریان

۱-۱-۴-۶ امکان قبول سفارش‌ها در ۶ روز کاری در هفته از ساعت ۸ صبح تا ساعت ۱۶ وجود دارد.
۲-۱-۴-۶ برای بعد از ساعت ۱۶ و یا ایام تعطیل، کارور با دریافت هزینه‌های مربوط می‌تواند نسبت به ارائه خدمات اقدام نماید.

۲-۴-۶ مکان ارائه خدمات به مشتریان

۱-۲-۴-۶ مکان ارائه خدمات عمدتاً در نشانی اعلانی سفارش‌دهنده به شرح جدول شماره ۱ می‌باشد.
۲-۲-۴-۶ مشتریان می‌توانند در صورت تمایل به واحدهای پیک ویژه مستقر در واحدهای کارور مراجعه نمایند.

۳-۴-۶ عوامل رقابت

به‌منظور رعایت اصل مشتری‌مداری، کارور باید رویه‌هایی در پیش گیرد که اولاً نیروی انسانی بکار گرفته شده برای ارائه مطلوب این خدمات دارای انگیزه لازم بوده و ثانیاً مشتری از نحوه ارائه خدمت، رضایت داشته باشد.

۵-۶ ردگیری و ردیابی^۱ سفارش‌ها

کارور باید سامانه پاسخگویی به‌موقع برای پیگیری مشتریان به‌صورت حضوری، تلفنی، الکترونیکی و اینترنتی در ساعات کار اداری ایجاد نماید.

۶-۶ برقراری وب‌گاه رسمی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته

وب‌گاه رسمی این خدمات باید برقرار و اشاعه گردد به نحوی که امکان دسترسی به آن در تمام ایام هفته و تمام ساعات شبانه روز فراهم باشد. کلیه اطلاعات مورد نیاز مشتریان این خدمات که جنبه محرمانگی و امکان سوء استفاده از آن متصور نباشد باید در وب‌گاه مذکور قرار داده شود.

1- Track & Trace (T&T)

پیوست الف

(اطلاعاتی)

کتابنامه

- [۱] اتحادیه پستی جهانی. *آیین نامه پست نامه ها*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۲] اتحادیه پستی جهانی. *آیین نامه امانات پستی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۳] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *آیین نامه مشارکت بخش غیر دولتی در ارایه سرویس پیک ویژه شهری*. تهران: اسفند ۱۳۹۰.
- [۴] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل W-0067*، سرویس پیک ویژه، تهران: ۱۳۸۲.
- [۵] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *روش اجرایی P-14*، سرویس پیک ویژه، تهران: ۱۳۸۱.
- [۶] مجلس شورای ملی [سابق]. *قانون تجارت*. تهران: مصوب ۱۳ اردیبهشت ماه ۱۳۱۱ شمسی
- [۷] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی - رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- [۸] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *موافقتنامه پروانه ارایه خدمات پستی*. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- [۹] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *قبول در پست*. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- [۱۰] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات*.
- [۱۱] معاونت حقوقی، پشتیبانی و مجلس وزارت پست و تلگراف و تلفن [سابق]. *مجموعه قوانین و مقررات وزارت پست و تلگراف و تلفن و شرکت های وابسته تا سال ۱۳۷۸*. تهران: تابستان ۱۳۸۸.
- [12] Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013
- [13] Universal Postal Union. *Parcel post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013