



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۲۵

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO

18825

1st. Edition

2014

پست - خدمت بار پستی

Post- Consignment 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 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 بار پستی»

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

Error! Bookmark not defined.

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

پیش گفتار

مقدمه

۱ هدف و دامنه کاربرد

۲ مراجع الزامی

۳ اصطلاحات و تعاریف

۴ الزامات فرآیندی خدمت

۴-۱-۴ قبول و جمع‌آوری

۴-۱-۴-۱ مشخصات فیزیکی بار

۴-۱-۴-۲ لفاف‌بندی

۴-۱-۴-۳ نحوه نگارش نشانی

۴-۱-۴-۴ توزین

۴-۱-۴-۵ نشانه‌گذاری عملیات پستی

۴-۱-۴-۶ سیستم ثبت اطلاعات بار

۴-۱-۴-۷ زمانبندی پذیرش (قبول) بار

۴-۲ حمل و نقل بار

۴-۲-۱ برنامه زمانبندی خطوط کارور

۴-۲-۲ تحویل و تحول بار

۴-۲-۳ نحوه تحویل بار و برنامه

۴-۳ پخش بار

۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

۵-۱ ممنوعات پستی

۵-۲ خدمات توافقی خدمت بار پستی

۵-۳ کرایه پستی خدمت

۵-۴ پاسخگویی به مشتریان

۵-۵ غرامت

۶ خدمات مشتریان

۶-۱ تعیین زمان و مکان آرایه خدمات پستی به مشتریان

- ۶-۲ برقراری سایت رسمی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته
- ۶-۳ ارایه برخط و به روز تعریف ممنوعات پستی
- ۱۰ پیوست الف (اطلاعاتی) کتابنامه

پیش گفتار

استاندارد «پست خدمت بار پستی» 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 اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه امانات پستی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۲ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل پست بار*. تهران: ۱۳۷۴/۵/۹.
- ۳ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *موافقتنامه پروانه ارایه خدمات پستی*. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۴ 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.
- ۵ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *قبول در پست*. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- ۶ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند آماده‌سازی مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- ۷ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- ۸ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- ۹ 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.

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

مقدمه

خدمت بار پستی^۱ خدمتی است که بر مبنای توافق بین مشتری و کارور^۲ پستی یا بین کارورهای پستی شکل می‌گیرد و در آن، «بار پستی» طبق یک بارنامه، از یک فرستنده به مقصد مورد نظر ارسال می‌شود.

1- Consignment Service

2 - Operator

پست - خدمت بار پستی

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین ویژگی‌های خدمت بار پستی، جهت قبول، بارگیری، حمل و نقل بار پستی، از یک مشتری واحد به نشانی گیرنده در داخل کشور و یا مقصدی خارج از کشور (حسب توافقات دو جانبه به عمل آمده) از طریق دفتر مبادله یا نقطه ورود کشور مقصد و عنداللزوم انجام تشریفات گمرکی مربوط توسط کارور منتخب مبدا یا سایر کاروران است. این استاندارد برای وسایل و کالاهایی که امکان ارسال آن‌ها در قالب خدمات پست‌نامه‌های عادی، پست‌نامه‌های ثبتی، امانات پستی، و پست پیشتاز وجود ندارد؛ کاربرد دارد.

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 اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه امانات پستی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱

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

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره - یو پی یو، اس ۳-۳۲: سال ۱۳۸۸، *پست - محموله‌های پستی*

۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، *اطلاعات و مستندسازی - رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و اسناد به منابع اطلاعاتی*

2-5 Universal Postal Union. *Parcel post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013

2-6 UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود:

۱-۳

بارنامه

فرمی است حاوی یک قرارداد بین کارور پستی و صاحب بار (مشتری)، حاوی نام، نشانی، و شماره تلفن فرستنده و گیرنده، وزن و محتوی بار، نحوه لفاف‌بندی، تعداد بسته‌ها، مدت زمان تعهد شده برای ارسال بار، مسیر حمل‌ونقل، قیمت اظهار شده اشیای بهادار بار، کرایه حمل‌ونقل، ملاحظات، و شماره بارنامه.

۲-۳

حامل‌های بار

انواع پالت‌ها، قفسه‌های چرخدار، و ظروف پستی که توسط صاحب بار (فرستنده) استفاده می‌شود؛ حامل‌های بار می‌باشند.

۳-۳

خدمت امانات پستی^۱

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.

۴-۳

خدمت بار پستی

خدمتی است که در آن کالاهای انبوه مشتریان از یک محل به عنوان مبدا، قبول و پس از بارگیری در وسیله نقلیه مناسب، مستقیماً به مقصد برای تحویل به گیرنده ارسال می‌گردد. این خدمت در سطح بین‌الملل نیز با موافقت کشورها، قابل ارائه می‌باشد.

۵-۳

خدمت پست پیش‌تاز (EMS)^۲

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 حمل و نقل 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 بر اساس توافق دو جانبه یا پیوستن به موافقت نامه 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،

1- Postal parcel

2- Express Mail Service

در مدت زمانی کوتاه‌تر از سایر خدمات پستی، طبق 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.

۶-۳

خدمت پست نامه‌های ثبتی^۱

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

۷-۳

خدمت پست‌نامه‌های عادی

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

۸-۳

خدمات توافقی

مجموع توافقات خاص مشتریان با کاروران پستی در چارچوب قوانین و مقررات مربوط به منظور انجام خدمات توافق شده برای مرسوله‌های مورد نظر، در قالب قرارداد مشخص را خدمات توافقی می‌گویند.

۹-۳

فرستنده

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

۱۰-۳

کرایه خدمت^۲

کرایه خدمت با توجه به شرایط رقابت در بازار و در چارچوب مصوبات مرجع ذیصلاح^۳ تعیین می‌شود.

1- Registered mail service

2 - Postage

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

۱۱-۳

گیرنده^۱

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 می‌شود.

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

۱۲-۳

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.

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

۱۳-۳

هزینه پستی یا کرایه حمل و نقل^۲

هزینه‌های اخذ شده‌ای است که مطابق توافق برابر بارنامه، می‌باشد.

۴ الزامات فرآیندی خدمت

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

1 -Addressee

2 -Postage

۱-۴ قبول و جمع آوری

مرحله قبول برای این خدمت، عمدتاً مراجعه به محل نشانی مشتری (بعضاً مراجعه به کارور پستی)، توزین و محاسبه کرایه حمل و نقل، تکمیل فرم‌های مربوط و ارایه بارنامه به فرستنده، بارگیری و حرکت به سوی مقصد می‌باشد.

۱-۱-۴ مشخصات فیزیکی بار

در خدمت بار پستی، وزن و ابعاد توافقی بوده و محدودیتی وجود ندارد.

۲-۱-۴ لفاف‌بندی

در لفاف‌بندی و بسته‌بندی بار، می‌توان از کیسه، پالت و یا کانتینر برای حمل و نقل بار استفاده کرد. بسته‌بندی باید بر اساس درخواست مشتری صورت گیرد.

۳-۱-۴ نحوه نگارش نشانی

نگارش نشانی در خدمت بار پستی، می‌تواند بر روی لفاف بارها صورت گیرد و در صورت درخواست مشتری فقط در بارنامه درج شود. لیکن باید نشانی مندرج در بارنامه، ویژگی‌های یک نشانی دقیق و استاندارد را داشته باشد.

۴-۱-۴ توزین

در خدمت بار پستی، در صورتی که بسته‌های بار جداگانه توسط ترازوهای موجود در واحدهای قبول کاروران پستی قابل توزین باشد؛ عملیات توزین صورت می‌گیرد. در غیر این صورت باید از باسکول‌های صنعتی استفاده گردد.

۵-۱-۴ نشانه‌گذاری عملیات پستی

۱-۵-۱-۴ محل برچسب‌ها و مهرهای خدمت

برچسب‌ها و مهرهای خدمت را می‌توان بر روی لفاف بارها به ترتیب الصاق یا نقش نمود و در صورت درخواست مشتری این امر فقط در بارنامه اعمال می‌گردد.

۲-۵-۱-۴ برچسب‌ها

۱-۲-۵-۱-۴ علامت تعیین شده جهت شناسایی خدمت بار پستی به شرح و شکل زیر می‌باشد:

۱-۱-۲-۵-۱-۴ عبارت «بار پستی» (Consignment) به رنگ آبی

۲-۱-۲-۵-۱-۴ سه نوار افقی (به رنگ‌های قرمز، آبی، سبز)^۱



شکل ۱- علامت شناسایی خدمت بار پستی

1 - UPU. *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RC 131.4.1

۴-۱-۵-۳ فرم ها

۴-۱-۵-۳ بارنامه

۴-۱-۳-۵-۱-۱ بارنامه باید شامل نام، نشانی، و شماره تلفن فرستنده و گیرنده، وزن و محتوی بار، نحوه لفاف بندی، تعداد بسته ها، مدت زمان تعهد شده برای ارسال و تحویل بار، مسیر حمل و نقل، قیمت اظهار شده اشیای بهادار بار، کرایه حمل و نقل، شماره (رمزیننه) بارنامه، و ملاحظات باشد.

۴-۱-۳-۵-۱-۲ بارنامه در پنج نسخه تنظیم شده و به امضای صاحب بار و کارور پستی (متصدی حمل و نقل) می رسد.

۴-۱-۳-۵-۱-۳ نسخه اول به عنوان رسید اولیه به صاحب بار (فرستنده) تحویل می شود.

۴-۱-۳-۵-۱-۴ نسخه های دوم لغایت چهارم به همراه بار به مقصد ارسال می شود و پس از اخذ امضاء از گیرنده بار، نسخه دوم به صاحب بار (فرستنده) اعاده، نسخه سوم به گیرنده بار تحویل، نسخه چهارم در سوابق کارور پستی بایگانی می شود.

۴-۱-۳-۵-۱-۵ نسخه پنجم، سابقه اولیه کارور پستی است که به نسخه چهارم الصاق و بایگانی می گردد.

یادآوری- در صورتی که سامانه صدور بارنامه مکانیزه نباشد؛ شماره سریال بارنامه باید به صورت از پیش چاپ شده باشد.

۴-۱-۶ سامانه ثبت اطلاعات بار

برای ثبت اطلاعات این خدمت و صدور بارنامه، استفاده از یک نرم افزار مناسب از پذیرش تا تحویل و ردگیری بار الزامی است.

۴-۱-۷ زمانبندی پذیرش (قبول) بار

زمان پذیرش بار با توافق صاحب بار (فرستنده)، در صورتی که از محل استقرار وی قبول شود، تعیین می گردد؛ به طوری که مغایر با برنامه رهسپاری کارور پستی نباشد. در صورتی که بار در بارانداز کارور پستی تحویل شود، سه ساعت قبل از زمان رهسپاری، باید بار در اختیار متصدیان کارور قرار گیرد.

۴-۱-۸ حامل های بسته های بار

در صورتی که بسته های بار در حامل هایی توسط صاحب بار قرار گرفته باشد و امکان حمل آنها توسط وسایط نقلیه کارور مقدور باشد؛ پذیرش بار در حامل های فوق صورت می گیرد.

۴-۲ حمل و نقل بار

۴-۲-۱ برنامه زمانبندی خطوط کارور

در صورت استفاده از ظرفیت خالی وسایط نقلیه خطوط کارور باید مطابق بند ۴-۱-۷ پذیرش بار برای هر خط کارور صورت پذیرد. در صورتی که وسیله مستقلى برای ارسال و حمل و نقل بار مورد استفاده قرار گیرد برنامه زمانبندی و خط سیر آن از مبدا تا مقصد مطابق با توافق مشتری خواهد بود.

۲-۲-۴ تحویل و تحول بار

در این خدمت، برنامه نقش گذرنامه را دارد، به گونه‌ای که اگر بار به صورت مستقل پذیرش و ارسال شود نسخ تحویلی برنامه به راننده، کارکرد گذرنامه را دارد. ولی اگر در مجاورت دپش‌های پستی، بار پذیرش شده باشد؛ به گذرنامه تنظیمی دپش‌های پستی، مطلبی اضافه نمی‌شود.

۳-۲-۴ نحوه تحویل بار و برنامه

کارور باید زمان تعهد شده برای تحویل بار را در برنامه قید و در زمان تعیین شده، در مقصد به گیرنده، بار را تحویل نماید و بر روی نسخه‌های دوم لغایت چهارم برنامه که به همراه بار به مقصد ارسال شده؛ از گیرنده بار، امضاء اخذ و نسخه سوم را به ایشان تحویل نماید. نسخه دوم برنامه باید به صاحب بار (فرستنده) اعاده و نسخه چهارم برنامه در سوابق کارور پستی بایگانی شود. نسخه پنجم سابقه اولیه کارور پستی است که به نسخه چهارم الصاق و بایگانی می‌گردد.

یادآوری- در صورتی که بار به صورت پس‌کرایه پذیرش شده باشد، متصدی تحویل کارور، باید پس از تحویل بار و برنامه، نسبت به اخذ کرایه بار اقدام کند.

۳-۴ پخش بار

در صورتی که بار پذیرفته شده به صورت مستقل یا غیر مستقل در طول مسیر به مقاصد مختلف قرار است تحویل شود؛ برای هر مقصد باید برنامه مجزا جهت هر گیرنده بار تنظیم گردد. نحوه تحویل آن‌ها مطابق بند ۳-۲-۴ خواهد بود.

یادآوری- در صورتی که در مقصدی، قرار است بار در نشانی‌های مختلف تحویل شود، باید برای هر نشانی، برنامه به صورت مجزا مطابق بند ۳-۴ تنظیم شود.

۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

۱-۵ ممنوعات پستی

ممنوعات پستی در خدمت بار پستی، باید شامل هر آنچه که بر اساس مقررات عمومی کشور به عنوان ممنوعات و کالای قاچاق تلقی می‌شود، باشد.

۲-۵ خدمات توافقی خدمت بار پستی

مجموعه توافقات در خصوص نحوه پذیرش، شرایط لفاف‌بندی و بسته‌بندی، نحوه وصول کرایه بار، انواع بیمه‌های مترتب بر بار، زمان و مکان تحویل به گیرنده بار، و سایر موارد قید شده در برنامه باید در چارچوب قوانین و مقررات مربوط توسط کارور و صاحب بار (فرستنده) اجرا گردد.

یادآوری- در صورت استفاده از خدمات بیمه‌ای، بیمه نامه صادره از شرکت‌های معتبر بیمه‌ای ضمیمه برنامه می‌شود.

۳-۵ کرایه پستی خدمت

۱-۳-۵ کرایه خدمت باتوجه به رقابت در بازار تعیین می‌شود و در صورت لزوم مصوبات قیمت از مراجع ذیصلاح^۱ توسط کارور اخذ می‌گردد.

۲-۳-۵ در خدمت بار پستی نرخ خدمات، باید به صورت توافقی تعیین گردد.

۳-۳-۵ در خدمت بار پستی می‌توان منوط به موافقت مقامات گمرکی مربوط، از ترخیص گمرکی انبوه به منظور کاهش هزینه‌ها استفاده کرد.^۲

۴-۳-۵ قیمت مربوط به انواع خدمات بیمه‌ای طبق مقررات بیمه مرکزی خواهد بود.

۵-۳-۵ در خدمت بار پستی، نحوه پرداخت هزینه پستی باید به یکی از روش‌های نقدی، پیش پرداخت، کرایه در مقصد (پسکرایه) و یا به صورت الکترونیکی صورت گیرد.

۴-۵ پاسخگویی به مشتریان

در خدمت بار پستی، باید امکان پاسخگویی به موقع برای پیگیری مشتریان از طریق شماره بارنامه به صورت حضوری، تلفنی و اینترنتی وجود داشته باشد.

۵-۵ غرامت

۱-۵-۵ در صورتی که بار بیمه شده باشد؛ براساس بیمه نامه مربوط غرامت‌های تعیین شده توسط شرکت بیمه‌گزار به ذینفع پرداخت خواهد شد.

۲-۵-۵ در صورتی که قسمتی از بار بیمه شده باشد و خسارات وارده، مربوط به همان قسمت باشد، غرامت‌های تعیین شده توسط شرکت بیمه‌گزار به ذینفع پرداخت خواهد شد. در غیر این صورت در چارچوب توافق عمل خواهد شد.

۳-۵-۵ در صورتی که بار بیمه نشده باشد؛ پرداخت غرامت ناشی از بروز آسیب‌دیدگی، نقص، مفقودی و تاخیر در تحویل بار، در چارچوب توافق صورت خواهد گرفت.

۶ خدمات مشتریان

۱-۶ تعیین زمان و مکان ارایه خدمات پستی به مشتریان

۱-۱-۶ زمان ارایه خدمات پستی به مشتریان

زمان ارایه این خدمت باید در روزهای کاری هفته در ساعات اداری^۳ در بار اندازه‌های تعیین شده باشد. کارور می‌تواند این خدمت را همه روزه در تمام ساعات شبانه‌روز، بدون تعطیلی ارائه کند.

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

2 - UPU. Parcel Post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RC 131.1.3

۳ - در حال حاضر ساعت اداری از ۸ صبح تا ۱۷ می‌باشد.

۲-۱-۶ عوامل رقابت

به منظور رعایت اصل مشتری مداری، کارور پستی باید رویه‌هایی در پیش گیرد که اولاً نیروی انسانی بکار گرفته شده برای ارایه مطلوب این خدمت دارای انگیزه لازم بوده و ثانیاً مشتری علاوه بر امکان نظارت مستمر بر انجام کار از نحوه توزیع رضایت داشته باشد.

۲-۶ برقراری سایت رسمی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته

وب‌گاه رسمی این خدمت 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 خدمت در این وب‌گاه باید گذاشته شود.

۳-۶ ارایه برخط و به روز تعریف ممنوعات پستی

کاروران پستی باید فهرست کلیه ممنوعات پستی مرتبط با تمام کشورهای طرف قرارداد پستی، نهادهای مرتبط بین‌المللی و شرکت‌های حمل‌ونقل زمینی و هوایی را به صورت برخط و به روز در وب‌گاه رسمی خود برای اطلاع مشتریان، قرار دهند.

پیوست الف

(اطلاعاتی)

کتابنامه

- [۱] اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه امانات پستی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۲] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل پست بار*. تهران: ۱۳۷۴/۵/۹
- [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 آرایه خدمات پستی*. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷
- [۵] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. *اساسنامه شرکت پست*. مصوب ۱۳۶۶/۸/۳ مجلس شورای اسلامی.
- [۶] 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.
- [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 آماده سازی مرسوله های پستی*. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۹] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله های پستی*. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۱۰] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند توزیع مرسوله های پستی*. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [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.
- [۱۲] استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳: سال ۱۳۹۳، *پاکت های پستی- ویژگی ها و روش های آزمون*
- [۱۳] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات*.
- [۱۴] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۵-۸: سال ۱۳۸۸، *پست- دپش های پستی*
- [۱۵] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۶-۱۰: سال ۱۳۸۸، *پست- شناسایی اقلام پستی- قسمت A: ساختارهای شناسایی کننده و اصول کدگذاری*
- [۱۶] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۵-۱۱: سال ۱۳۸۸، *پست- روی داده های رهگیری اقلام*
- [۱۷] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۳-۳۲: سال ۱۳۸۸، *پست - محموله های پستی*
- [۱۸] استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۴-۴۲: سال ۱۳۸۸، *پست - اجزاء و قالب های بین المللی*

نشانی پستی

[۱۹] 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

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

[21] UPU Technical Standards, S8-5: 1997, Postal dispatches

[22] UPU Technical Standards, S10a-6: 2005, Identification of postal items- Part A: Identifier structures and encoding principles

[23] UPU Technical Standards, S11-5: 1997, Item tracking events

[24] UPU Technical Standards, S32-3: 2001, Postal consignments

[25] UPU Technical Standards, S42-4: 2004, International postal address components and templates

[26] UPU Technical Standards, S45-1: 2005, OCR and Human readable representation of data on postal items, labels and forms