



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۲۶

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO
18826
1st. Edition
2015

پست - خدمت پست ویژه بین شهری

Post - Domestic Intercity Special
Postal 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 پیشنهادهای 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) و وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
«پست – خدمت پست ویژه بین شهری»

رئیس:

پازری، محسن
(کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات)

دبیر:

خاری، حمیدرضا
(کارشناس ارشد مهندسی 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

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 پروژه تهیه و تدوین استانداردهای
خدمات پستی

جعفرطیاری، منصور
(کارشناس زبان و ادبیات انگلیسی)

مدرس دانشکده علمی و کاربردی پست

حسین‌آبادی، 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

زارعی فرد، کریم
(کارشناس ارشد مدیریت)

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

صابری وند، نادر
(کارشناس ارشد مدیریت)

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، مجید
(کارشناس فیزیک)

کارشناس استاندارد

قاضوی، سید محمد
(کارشناس ارشد مدیریت صنایع)

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

قره داغی، پدا...
(کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات)

کارشناس ارشد صنعت مخابرات

محسن زاده، علی اکبر
(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 کلیات فرآیند خدمت پست ویژه بین شهری

۴-۱ امکانات و زیرساخت های لازم

۴-۲ پیش شرطهای ایجاد شعب کارور

۴-۳ لزوم وجود خدمت شهری در شهرهای مبدا و مقصد و شهر محل تامین موضوع سفارش

۴-۴ تدارک سامانه حمل و نقل سریع

۴-۵ امکانات لازم برای تماس مشتری

۴-۶ ثبت سفارش مشتری و صدور رسید

۴-۷ زمان انتظار مشتری برای مراجعه پیک

۴-۸ زمان لازم برای آغاز رهسپاری موضوع سفارش قبول شده به شهر مقصد

۴-۹ زمان لازم برای تحویل موضوع سفارش به گیرنده پس از رسیدن آن به شهر مقصد

۴-۱۰ موارد استفاده از نشان تجاری انحصاری خدمت

۵ الزامات فرآیندی خدمت

۵-۱ مشخصات لازم برای موضوع سفارش در مرحله قبول

۵-۱-۱ کلیات

۵-۱-۲ عدم مغایرت موضوع سفارش با قوانین و مقررات موجود

۵-۱-۳ امکان رهسپاری فیزیکی موضوع سفارش توسط ناوگان حمل و نقل کارور و یا پیمانکاران ایشان

۵-۲ حامل های سفارش

۵-۳ فرمها

۵-۳-۱ رسید خدمت

۵-۴ سامانه ثبت اطلاعات خدمت

۵-۵ ثبت اشتراک و نحوه انجام آن

۹	۵-۶ لفاف‌بندی
۹	۵-۷ محل درج نشانی و مهرهای خدمت
۹	۵-۸ نحوه رفتار کارور در صورت انجام ناموفق خدمت
۱۰	۵-۹ برنامه زمانبندی تحویل سفارش(ها)
۱۰	۵-۱۰ بیمه خدمت
۱۱	۵-۱۱ بیمه سفارش
۱۱	۵-۱۲ تحویل در نشانی جدید (تغییرمسیر)
۱۱	۵-۱۳ مدت نگهداری سوابق و مدارک
۱۲	۶ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری
۱۲	۶-۱ ممنوعات
۱۲	۶-۲ کرایه خدمت پست ویژه بین شهری
۱۲	۶-۲-۱ نرخ خدمت
۱۲	۶-۲-۲ کرایه خدمت
۱۲	۶-۲-۳ نحوه پرداخت کرایه خدمت
۱۳	۶-۳ غرامت
۱۳	۶-۴ وزن سفارشات قابل پذیرش
۱۳	۶-۵ زمان ارایه خدمات به مشتریان
۱۳	۶-۶ مکان ارایه خدمات به مشتریان
۱۳	۶-۶-۱ مرحله قبول
۱۳	۶-۶-۲ مرحله تحویل
۱۴	۶-۷ ردگیری و ردیابی سفارشها
۱۴	۶-۸ تحویل
۱۴	۶-۸-۱ تعهد تحویل در روز قبول خدمت
۱۴	۶-۸-۲ تعهد تحویل در فردای روز قبول خدمت
۱۴	۶-۹ نحوه رفتار در خصوص تحویل موضوع سفارش در ایام خاص (جلوگیری از تردد وسایط نقلیه)
۱۵	۶-۱۰ پرداخت غرامت
۱۵	۶-۱۱ خدمات قراردادی
۱۵	۶-۱۲ برقراری وب‌گاه رسمی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته
۱۶	پیوست الف (اطلاعاتی) کتابنامه

پیش‌گفتار

استاندارد «پست - خدمت پست ویژه بین شهری» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تهیه و تدوین شده و در دویست و شانزدهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۱۳ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات سازمان ملی استاندارد ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به‌عنوان 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 ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- ۱ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *موافقتنامه پروانه ارایه خدمات پستی*. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۲ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل اجرایی خدمت پیک ویژه پست*.
- ۳ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل خدمت پیک ویژه بین شهری با تعهد زمان توزیع*.
- ۴ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *روش اجرایی P-14، خدمت پیک ویژه*. تهران: ۱۳۸۱.
- ۵ اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه پست‌نامه‌ها*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- ۶ اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه امانات پستی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- 7 Universal Postal Union. Letter Post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.
- 8 Universal Postal Union. Parcel post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.

مقدمه

با توجه به نیازهای بسیار فوری اقتصادی، اداری، و اجتماعی بین اشخاص حقیقی و حقوقی و به دنبال آن، ضرورت افزایش سرعت نقل و انتقال مکتوبات، مستندات و نمونه‌های کالا در بین شهرهای کشور، خدمت «پست ویژه بین‌شهری» به‌عنوان سریع‌ترین و هدفمندترین رویه نقل و انتقال فیزیکی موارد فوق مطرح می‌باشد که در این استاندارد به آن پرداخته می‌شود.

پست - خدمت پست ویژه بین شهری

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین ویژگی‌های خدمات پست ویژه بین شهری به منظور پاسخ به نیازهای خاص و بسیار فوری مشتریان، جهت تسریع در قبول سفارش و تحویل یا انجام آن در حداکثر زمان تعهد شده به شرح:

- تحویل در روز قبول، تا ساعت ۲۲؛
- تحویل در روز بعد از قبول، تا ساعت ۱۰ صبح؛
- تحویل در روز بعد از قبول، تا ساعت ۱۲ ظهر است.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

- الف- جابجائی بین شهری انواع موضوع سفارشات فیزیکی شامل اسناد و مدارک، نمونه‌های کالا، و بسته‌های تجاری به صورت ثبتي؛
- ب- انجام امور نیابتي خرید کالا و اقلام مورد درخواست سفارش‌دهنده از یک شهر به منظور تحویل سریع آن در شهری دیگر؛
- پ- انجام امور نیابتي برای خدمات مورد درخواست سفارش‌دهنده در یک شهر به منظور ارائه نتایج آن به ذینفع در شهری دیگر؛
- ت- مشتریان، عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، عرضه‌کنندگان خدمات پيکی شهری و بین‌شهری خصوصی و دولتي، و کاروران پستی، اعم از بخش خصوصی و دولتي.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد ندارد:

- الف- شهرهایی که خدمت پست ویژه بین شهری و خدمت پيکی ویژه شهری در آنها دایر نشده است.
- ب- اقلام پستی (که مطابق مقررات پستی قبول شده‌اند).

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 تجدید نظرهای 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 تجدید نظر و اصلاحیه‌های بعدی آنها مورد نظر است. استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

- ۱-۲ اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه پست نامه ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۲-۲ اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه امانات پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- ۴-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- 2-5 Universal Postal Union. Letter Post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013
- 2-6 Universal Postal Union .Parcel post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

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 می نماید.

۲-۳

پیک ویژه

فردی است که مسئولیت دریافت سفارش، ارایه رسید، اخذ کرایه و سایر هزینه های مربوط، مراجعه به مکان (های) تأمین کننده ی خدمت یا کالا و یا ترکیبی از آن ها، و رساندن و تحویل سفارش به ذینفع را عهده دار می باشد. هر پیک ویژه دارای یک کد منحصر به فرد است.

۳-۳

تحویل^۱

بخشی از خدمت پست ویژه بین شهری است که طی آن سفارشات در نشانی گیرندگان، در قبال اخذ رسید به ایشان، تحویل می شود و ممکن است به همراه دریافت وجه نیز باشد.

1- Delivery

۴-۳

خدمت پست ویژه بین شهری

مجموعه اقداماتی است که به موجب آن قبول سفارش(ها) از یک سفارش دهنده، شامل تأمین خدمت و یا تهیه کالا از یک شهر و ارایه و تحویل آن به ذینفع (گیرنده) توسط پیک در شهری دیگر تا ساعت ۲۲ روز قبول سفارش (تحویل در همان روز قبول^۱) یا در روز بعد از آن تا ساعت ۱۰ صبح یا تا ساعت ۱۲ ظهر (تحویل در روز بعد از قبول^۲) انجام می شود.

۵-۳

خدمت دو سویه

خدمتی است که در آن توسط پیک ویژه، «موضوع سفارش» از سفارش دهنده قبول شده، به گیرنده تحویل گرفته و پس از انجام تغییراتی در آن (توسط گیرنده)؛ مجدداً توسط پیک ویژه به سفارش دهنده برگشت داده می شود.

۶-۳

دستگاه رایانک همراه^۳

دستگاه قابل حملی است که دارای سامانه های سخت افزاری، نرم افزاری، و ارتباطی بوده و قابلیت دریافت هزینه ها از طریق کارت های اعتباری بانکی، ثبت موضوع سفارش، اخذ گواهی های لازم و سایر موارد مشابه دیگر از سفارش دهنده و یا گیرنده را دارد.

۷-۳

سفارش

عبارت است از فرآیندی که در طی آن سفارش دهنده (مشتری) دستور تحقق انجام خدمت یا تهیه و تأمین کالا را به کارور خدمت صادر می نماید.

۸-۳

سفارش دهنده (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 هزینه های احتمالی دیگر و دریافت رسید به پیک ویژه واگذار می کند.

1- Same day delivery

2- Next day delivery

3- Personal Digital Assistant(PDA)

۹-۳

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.

۱۰-۳

کارت اشتراک

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.

۱۱-۳

گیرنده‌ی سفارش

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

۱۲-۳

لفاف مخصوص خدمت

کیسه‌ای پلاستیکی با جنس مخصوص و دارای محل‌های مشخص برای قراردادن یا الصاق مدارک خدمت (نشانی‌های سفارش‌دهنده و گیرنده نهایی، قبض رسید خدمت، شماره خدمت و سایر موارد مربوط) و موضوع سفارش، می‌باشد.

۱۳-۳

موضوع سفارش

عبارت است از موضوع درخواست سفارش‌دهنده (مشتری) که توسط خدمت تهیه شده، تامین‌گشته و یا انجام آن تحقق یافته و نتیجه نهایی به مشتری نهایی (گیرنده سفارش) ارائه یا تحویل می‌شود.

۱۴-۳

نشان خدمت پست ویژه بین شهری

نشان تجاری است که توسط کارور در مراجع ذیربط برای خدمت پست ویژه بین شهری به ثبت رسیده و کارور، مجوز رسمی بهره برداری تجاری آن را دریافت نموده است که معمولاً شامل نام و نشان خدمت می باشد.

۱۵-۳

نشانی^۱

اطلاعاتی که نشان دهنده محل استقرار سفارش دهنده یا گیرنده می باشد 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 سفارش دهنده یا گیرنده، تحویل می شود.

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 سفارش دهنده و حتی الامکان گیرنده، می باشد.

۴ کلیات فرآیند خدمت پست ویژه بین شهری

۱-۴ امکانات و زیرساخت های لازم

۱-۱-۴ کارور باید نسبت به فراهم نمودن کلیه امکانات و زیرساخت های لازم، برای انجام این خدمت در بین شهرهایی که تعهد انجام آن را نموده است، اقدام نماید؛ به گونه ای که سفارش های این خدمت به طور مستقل و خارج از مراحل فرآیندی عملیات پستی انجام شوند.

۲-۴ پیش شرط های ایجاد شعب کارور

۱-۲-۴ این خدمت حسب بررسی های کارور خدمت، صرفاً در شهرهایی که اولاً صرفه اقتصادی داشته باشند، ثانیاً زیرساخت های حمل و نقل مناسب دارند، و ثالثاً امکانات زیرساختی ارتباطات الکترونیکی مناسب را دارا می باشند؛ برقرار و ارائه می گردد.

۳-۴ لزوم وجود خدمت شهری در شهرهای مبدا و مقصد و شهر محل تامین موضوع سفارش

۱-۳-۴ کارور این خدمت باید در شهرهایی که خدمت بین شهری را راه اندازی می کند حتماً از قبل، خدمت پست ویژه شهری را برای شهرهای مبدا و مقصد و شهر محل تامین موضوع سفارش، برقرار کرده باشد و یا با اشخاص حقیقی و یا حقوقی که خدمت پست ویژه شهری با مجوز اتحادیه پیک موتوری محل را دایر کرده اند،

1 - Address

انعقاد قرارداد کرده باشد.

یادآوری- شهر محل تامین موضوع سفارش، ممکن است شهر مبدا سفارش (که سفارش دهنده در آن قرارداد)، شهر مقصد سفارش (که گیرنده سفارش در آن قرارداد) یا یک شهر ثالث باشد.

۴-۴ تدارک سامانه حمل و نقل سریع

۴-۴-۱ کارور باید امکانات حمل و نقل سریع بین شهری برای این خدمت با تهیه وسائط نقلیه مناسب و یا عقد قرارداد ویژه، با شرکت های هواپیمایی و یا تعاونی های مسافری و یا خودروهای سواری مجوزدار را فراهم نماید.

۴-۵ امکانات لازم برای تماس مشتری

۴-۵-۱ کارور این خدمت باید امکانات قبول یا پذیرش سفارش از مشتری را به صورت حضوری، تلفنی یا الکترونیکی فراهم نماید.

۴-۶ ثبت سفارش مشتری و صدور رسید

۴-۶-۱ اطلاعات اولیه مشتری و سفارش که با تماس تلفنی، الکترونیکی یا حضوری از وی اخذ گردیده، باید در سامانه رایانه ای مربوط، ثبت و رسید متناظر آن چاپ گردد.

۴-۷ زمان انتظار مشتری برای مراجعه پیک

۴-۷-۱ در این خدمت، متوسط زمان انتظار مشتری برای مراجعه پیک در محل متقاضی پس از تماس، بیست دقیقه می باشد.

۴-۸ زمان لازم برای آغاز رهسپاری موضوع سفارش قبول شده به شهر مقصد

۴-۸-۱ کارور باید تمام عملیات تفکیک، تجزیه، آماده سازی و رهسپاری سفارش این خدمت را پس از قبول موضوع سفارش به گونه ای تدارک نماید که حداکثر ظرف نود دقیقه، موضوع سفارش مورد نظر را به سمت شهر مقصد رهسپار نماید.

۴-۹ زمان لازم برای تحویل موضوع سفارش به گیرنده پس از رسیدن آن به شهر مقصد

۴-۹-۱ به محض رسیدن موضوع سفارش به شهر مقصد (شهر گیرنده موضوع سفارش)، باید حداکثر ظرف یک ساعت، موضوع سفارش، انجام یا تحویل شود.

۱۰-۴ موارد استفاده از نشان تجاری انحصاری خدمت

۱-۱۰-۴ نشان تجاری خدمت پست ویژه بین شهری باید در تمامی رسیده‌ها، فرم‌ها، اوراق اداری، لفاف‌های مورد استفاده، برچسب‌ها، کارت‌های شناسایی پیک‌ها و سایر ماموران این خدمت، کارت‌های اشتراک، کلاه کاسکت‌ها، سر درب واحدها و ایستگاه‌ها، وسایط نقلیه، لباس کار متحدالشکل مخصوص پیک‌ها و کارکنان و سایر موارد ذیربط، استفاده گردد.

۵ الزامات فرآیندی خدمت

در این بند، ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازم الاجرا برای تحقق خدمت پست ویژه بین شهری، از ابتدای مرحله قبول تا انتهای مرحله تحویل بیان می‌شود.

۱-۵ مشخصات لازم برای موضوع سفارش در مرحله قبول

۱-۱-۵ کلیات

۱-۱-۱-۵ موضوع سفارش باید به گونه‌ای باشد که امکان قبول، تهیه، تأمین، و انجام آن میسر باشد.

۲-۱-۵ عدم مغایرت موضوع سفارش با قوانین و مقررات موجود

۱-۲-۱-۵ موضوع سفارش باید با قوانین و مقررات مرتبط از قبیل: مقررات کالای قاچاق و مقررات صادرات و واردات؛ مغایرتی نداشته باشد.

۳-۱-۵ امکان رهسپاری فیزیکی موضوع سفارش توسط ناوگان حمل‌ونقل کارور و یا پیمانکاران ایشان

۱-۳-۱-۵ جابجایی یا حمل‌ونقل موضوع سفارش، باید به وسایل و امکانات خاص نیاز نداشته باشد.

مثال: کالای قبول شده برای حمل‌ونقل نیاز به یخچال، گاو صندوق داخل کانتینر نداشته باشد.

۲-۵ حامل‌های سفارش

۱-۲-۵ کارور این خدمت باید برای قبول، جابجایی، حمل‌ونقل، توزیع و تحویل سفارشات، ظروف مناسب از قبیل کیف، کیسه، جعبه (انواع جعبه)، کاور، و ظروفی که در شرکت‌های پیمانکار حمل‌ونقل طرف قرارداد کارور مورد استفاده می‌باشد؛ تهیه کرده و آرم مخصوص خدمت را بر آن‌ها نقش نماید.

۳-۵ فرم‌ها

۱-۳-۵ رسید خدمت

۱-۱-۳-۵ فرمی است در تعداد نسخ لازم 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)، ساعت تحویل تعهد شده، نام و نشانی سفارش‌دهنده، نام و نشانی گیرنده، نام و نشانی محل

احتمالی تامین موضوع سفارش، شماره و رمزین سفارش، کد مشترک، کد شعبه، تاریخ، ساعت تماس، ساعت مراجعه به متقاضی، و محل درج نام، نام خانوادگی، ساعت و تاریخ تحویل به گیرنده، موجود می‌باشد.
۵-۳-۱-۲ رسید خدمت باید در شش نسخه صادر و به سفارش‌دهنده و گیرنده نهایی هر کدام یک نسخه در مقابل اخذ امضاء تحویل شود.

یادآوری ۱- نسخه سوم مربوط به واحد صادر کننده کارور، نسخه چهارم مربوط به واحد مقصد کارور (در نشانی گیرنده نهایی) و نسخه پنجم مربوط به واحد تامین کننده موضوع سفارش کارور، نسخه ششم مربوط به واحد حسابداری می‌باشد.

یادآوری ۲- در صورت نیاز یک کارور به استفاده بیش از شش 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 هفت نسخه تهیه کرد و نسخه هفتم را پس از امضای گیرنده، به سفارش‌دهنده تحویل داد.

۵-۳-۱-۳ کلیه وجوه اخذ شده از متقاضیان بدون هیچ‌گونه استثنایی باید در رسید خدمت درج شود.
۵-۳-۱-۴ کارور این خدمت باید رسیده‌ها و فرم‌های پیمانکاران طرف قرارداد مربوط را به‌گونه‌ای در چرخه عملیات خود در بین واحدهای قبول، تامین‌کننده، و مقصد مورد نظر جاری سازد که بدون ایجاد تداخل با رسیده‌ها و فرم‌های کارور این خدمت، امکان ردگیری و ردیابی موضوع سفارشات میسر باشد.

۵-۳-۱-۵ در صورتی که کارور خدمت پست ویژه بین شهری، خود پیمانکار یک کارور پستی باشد و یا با کارور خدمت پست ویژه بین‌شهری دیگری قرارداد همکاری منعقد نماید؛ باید رسیده‌ها و فرم‌های متبادله را به‌گونه‌ای در چرخه عملیات خود در بین واحدهای قبول، تامین‌کننده، و مقصد مورد نظر جاری سازد که بدون ایجاد تداخل با رسیده‌ها و فرم‌های خود، امکان ردگیری و ردیابی موضوع سفارشات میسر باشد.

۵-۳-۱-۶ در این خدمت علاوه بر تکمیل کلیه فرم‌های صادره کارور، اطلاعات فرم‌های پیمانکاران مرتبط طرف‌های قرارداد باید در سامانه الکترونیکی کارور ثبت و ضبط شود.

۴-۵ سامانه ثبت اطلاعات خدمت

۵-۴-۱ کارور باید دارای یک سامانه نرم‌افزاری تحت شبکه، مطابق با استانداردهای مربوط و دارای قابلیت ردگیری برای ثبت یا ارتباط با موارد زیر باشد:

الف- مشخصات سفارش؛

ب- اطلاعات پیمانکاران (اعم از حقیقی و حقوقی)؛

پ- اطلاعات تامین‌کنندگان؛

ت- اطلاعات موزعین و موتورهای آن‌ها؛

ث- اطلاعات خودروهای کارور.

۲-۴-۵ مشخصات مذکور در بند قبل 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 می‌باشد.

۵-۵ ثبت اشتراك و نحوه انجام آن

۱-۵-۵ کارور باید پس از تماس تلفنی یا حضوری مشتری پس از کنترل نشانی، شماره اشتراك مشتری را به اطلاع وی رسانده و در زمان حضور پیک در محل، یک کارت اشتراك رایگان به مشتری تسلیم نماید.
۲-۵-۵ کارور باید زیرساخت‌های الکترونیکی لازم جهت دریافت سفارشات الکترونیکی را فراهم نموده تا به محض ثبت سفارش مشتریان، به صورت الکترونیکی شماره اشتراك به صورت خودکار صادر و به ایشان اعلام شود.

۶-۵ لفاف‌بندی

۱-۶-۵ کارور این خدمت، باید کالاهایی را که از سفارش دهنده تحویل می‌گیرد یا حسب سفارش او تهیه می‌کند و دارای لفاف مناسب می‌باشند (محصول یا کالای بسته‌بندی شده)، بدون نیاز به لفاف‌بندی مجدد و به همان شکل به سفارش گیرنده نهایی تحویل نماید.

۲-۶-۵ کارور این خدمت، باید کالاهایی را که از سفارش دهنده تحویل می‌گیرد یا حسب سفارش او تهیه می‌کند و دارای لفاف مناسب نمی‌باشند یا لفاف ندارند (مانند یک دسته گل)، به نحو مناسبی لفاف‌بندی یا بسته‌بندی نماید.

۳-۶-۵ در صورتی که سفارش دهنده درخواست لفاف‌بندی مخصوصی نماید (بسته‌ها یا کاغذهای کادو)، کارور باید حسب مورد نسبت به تامین خواسته سفارش دهنده، اقدام نماید.

۴-۶-۵ لفاف‌بندی محصولات غذایی (سرد و گرم) و فاسد شدنی، تابع شرایط و مقررات مربوط به خود بوده در صورتی که کارور قبول این‌گونه سفارشات را مد نظر داشته باشد باید از قبل، امکانات و تجهیزات لازم برای قبول، حمل و نقل، و توزیع آن‌ها را فراهم کرده باشد.

۷-۵ محل درج نشانی و مهرهای خدمت

۱-۷-۵ تمامی سفارشات، همراه با نسخ رسید صادره خدمت، مربوط به واحدهای کارور و گیرنده، می‌باشد. در نسخه‌های رسید مذکور، نشانی‌های سفارش دهنده و گیرنده نهایی و مهرهای خدمت، چاپ شده است. به همین جهت درج نشانی بر روی لفاف، لزومی ندارد.

۲-۷-۵ کارور باید به منظور اطمینان از تفکیک، تجزیه، ارسال و تحویل صحیح و به موقع موضوع سفارشات به گیرنده نهایی، نسخ رسید خدمت را به موضوع سفارش الصاق نماید و لفاف مناسب برای قرارداد موضوع سفارش و نسخ رسید خدمت در آن را تهیه و یا هر ساز و کار مشابه دیگری را با موضوع سفارش، همراه نماید.

۸-۵ نحوه رفتار کارور در صورت انجام ناموفق خدمت

۵-۸-۱ در صورتی که امکان تحویل موضوع سفارش به گیرنده نهایی فراهم نشود و یا در حین حمل و نقل بر اثر حوادث طبیعی یا قهری، دچار آسیب دیدگی شود و یا اساساً موضوع سفارش قابل تامین و تهیه نباشد، و یا موضوع سفارش به صورت ناقص یا دست خورده به گیرنده ارائه شود، باید کارور خدمت به شرح زیر اقدام نماید:

۵-۸-۱-۱ در صورت عدم امکان تهیه و تامین موضوع سفارش باید مراتب ظرف حداکثر ۲ ساعت به اطلاع سفارش دهنده رسانده شده و قبض رسید صادره باطل گردد و در صورتی که وجوهی دریافت شده است؛ حداقل هزینه مصروفه محاسبه شده و کسر شود و مابقی به سفارش دهنده مسترد گردد.

۵-۸-۱-۲ در صورت آسیب دیدگی یا کسری محتوی موضوع سفارش، مطابق ضوابط مصوب کارور میزان غرامت خسارت وارده تعیین و حسب توافق با سفارش دهنده یا گیرنده نهایی (حسب مورد بسته به آن که تخریب یا آسیب دیدگی در مبدا یا مقصد صورت گرفته باشد)، به ایشان پرداخت و نتایج بر روی قبض رسید منعکس گردد.

۵-۸-۱-۳ در صورتی که امکان تحویل موضوع سفارش در نشانی مقرر و یا به گیرنده نهایی میسر نباشد، تغییر مسیر «موضوع سفارش» با هماهنگی سفارش دهنده مطابق بند ۵-۱۲ این استاندارد، به انجام می رسد.

۵-۸-۱-۴ در صورت عدم حضور گیرنده، سفارش با هماهنگی سفارش دهنده به افراد ساکن در نشانی، پس از احراز هویت و اخذ امضاء (فیزیکی یا الکترونیکی) تحویل می گردد.

۹-۵ برنامه زمان بندی تحویل سفارش (ها)

۵-۹-۱ پس از دریافت سفارش، چنانچه تهیه موضوع سفارش بر عهده کارور باشد، تهیه موضوع سفارش در شهری که باید در آنجا تامین شود، به پیک ویژه شهری کارور یا پیمانکار وی در آن شهر سپرده می گردد. در این صورت پس از تهیه موضوع سفارش توسط کارور و یا عدم امکان تهیه آن باید حداکثر ظرف مدت ۲ ساعت به سفارش دهنده اطلاع رسانی شود و نتیجه اقدامات در سایت کارور در محل مربوط به سفارش درج گردد.

۵-۹-۲ در صورت وجود خدمت تحویل روز بین شهرهای مبدا و مقصد، اگر موضوع سفارش تا ساعت ۱۴ در اختیار کارور قرار گیرد (خواه از طریق تسلیم آن به کارور توسط فرستنده و خواه از طریق تهیه آن توسط کارور)، باید حداکثر تا ساعت ۲۲ همان روز به گیرنده نهایی تحویل شود.

۵-۹-۳ در صورتی که موضوع سفارش تا ساعت ۱۷ در اختیار کارور قرار گیرد (خواه از طریق تسلیم آن به کارور توسط فرستنده و خواه از طریق تهیه آن توسط کارور) باید برای مسافت های نزدیک (کمتر از ۶۰۰ کیلومتر) حداکثر تا ساعت ۱۰ صبح روز بعد و برای مسافت های دور (در صورت عدم استفاده از خط پروازی یا نبود آن) حداکثر تا ساعت ۱۲ روز بعد به گیرنده نهایی تحویل شود.

۱۰-۵ بیمه خدمت

کارور خدمت باید کلیه موضوعات سفارش‌ها را به ازای هر موضوع سفارش، نزدیک شرکت بیمه، با عقد قرارداد، بیمه نماید. این قرارداد بیمه باید هر سال تمدید یا منعقد شود.

۱۱-۵ بیمه سفارش

۱-۱۱-۵ برای پاسخگویی به درخواست‌های سفارش‌دهندگانی که متقاضی استفاده از پوشش بیمه‌ای بیشتر می‌باشند، کارور خدمت باید ضمن عقد قرارداد با یک شرکت بیمه، نسبت به تامین خدمت بیمه این‌گونه سفارش‌ها اقدام نماید.

۲-۱۱-۵ کارور باید سقف بیمه سفارش را با توجه به توانمندی و تعهدات خود تعیین کند.

۱۲-۵ تحویل در نشانی جدید (تغییر مسیر)

۱-۱۲-۵ پس از رسیدن موضوع سفارش به شهر مقصد (شهرگیرنده)، تغییر نشانی در صورتی که نشانی جدید گیرنده در همان شهر گیرنده باشد و تغییر نام گیرنده را نیز در برداشته باشد، به‌عنوان یک سفارش جدید خدمت پست ویژه شهری تلقی و هزینه آن حسب توافق از سفارش‌دهنده یا گیرنده جدید اخذ خواهد شد.

یادآوری- در صورتی که نشانی تغییر یافته در شهر مقصد اولیه اعلام شده توسط سفارش‌دهنده باشد و موضوع سفارش هنوز به شهر مقصد نرسیده باشد، برای تغییر نشانی هزینه‌ای دریافت نمی‌شود.

۲-۱۲-۵ در صورتی که نشانی جدید گیرنده در شهری غیر از شهر اولیه نشانی گیرنده باشد و موضوع سفارش به شهر اولیه رسیده باشد، در این صورت به‌عنوان یک سفارش جدید خدمت پست ویژه بین شهری تلقی و هزینه آن حسب توافق از سفارش‌دهنده یا گیرنده جدید اخذ خواهد شد.

یادآوری- در سایر موارد تغییر نشانی، طبق ضوابط مصوب کارور خدمت رفتار خواهد شد.

۱۳-۵ مدت نگهداری سوابق و مدارك

۱-۱۳-۵ کلیه مدارك و سوابق خدمت پست ویژه بین شهری باید به مدت شش ماه توسط کارور خدمت نگهداری شود.

۲-۱۳-۵ در موارد مربوط به پرونده‌هایی که در خصوص برخی از سفارش‌ها در مراجع قضایی یا سایر مراجع قانونی ذیربط وجود دارد؛ سوابق و مدارك علاوه بر مدت مذکور تا به اتمام رسیدن این پرونده‌ها نگهداری می‌شوند.

۶ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

۱-۶ ممنوعات

۱-۱-۶ وسایل و آلات قمار

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

۳-۱-۶ انواع مشروبات و مأكولات 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

۸-۱-۶ مواد خطرناک

۱-۸-۱-۶ اقلام مشمول «توصیه‌های مربوط به حمل کالاهای خطرناک» تدوین شده توسط سازمان ملل، و اقلام مشمول دستورالعمل‌های فنی سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری (ICAO)^۱ و مقررات کالاهای خطرناک سازمان بین‌المللی حمل و نقل هوایی (IATA)^{۲، ۳}.

۹-۱-۶ ممنوعات ابلاغ شده توسط اتحادیه‌های صنفی ذیربط از جمله اتحادیه وانت‌بار و پیک موتوری.

یادآوری- سازمان‌هایی که قانوناً مجوز حمل مورد یا مواردی از اقلام فوق را دارا می‌باشند تحت شرایط خاص می‌توانند از خدمت پست ویژه بین شهری که دارای شرایط مربوط باشند، استفاده نمایند.

۲-۶ کرایه خدمت پست ویژه بین شهری

۱-۲-۶ نرخ خدمت

۱-۱-۲-۶ نرخ خدمت پست ویژه بین شهری با توجه به بازار عرضه و تقاضا و شرایط رقابتی و پس از تایید نهادهای نظارتی، تعیین و در نرخ‌نامه کارور خدمت درج می‌گردد.

۲-۲-۶ کرایه خدمت

۱-۲-۲-۶ مجموع نرخ خدمت پست ویژه بین شهری و نرخ بیمه سفارش؛ کرایه پستی خدمت پست ویژه بین شهری می‌باشد. تعرفه‌های مورد استفاده باید مبتنی بر الزامات مراجع ذیصلاح^۴ این حوزه باشد.

۳-۲-۶ نحوه پرداخت کرایه خدمت

1-International Civil Aviation Organization

2-International Air Transport Association

3-UPU. Parcel Post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RC 133

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

۶-۲-۳-۱ در خدمت پست ویژه بین شهری، نحوه پرداخت کرایه و هزینه‌های احتمالی مربوط؛ به روش‌های نقدی، اعتباری و الکترونیکی با توجه به امکاناتی که در اختیار پیک می‌باشد (مثل دستگاه رایانک همراه)، صورت می‌گیرد.

۳-۶ غرامت^۱

۶-۳-۱ نظام پرداخت

کارور خدمت، باید نظامی برای پرداخت غرامت سفارش‌هایی که دچار بی‌ترتیبی شده‌اند، تعریف و مطابق تعهدات خدمت نسبت به تعیین تکلیف و پرداخت غرامت به ذینفعان، اقدام نماید.

۴-۶ وزن سفارشات قابل پذیرش

۶-۴-۱ بیشینه وزن موضوع سفارش با بسته‌بندی آن در خدمت پست ویژه بین‌شهری، ۵ کیلوگرم است.
۶-۴-۲ در صورتی که کالایی قابل تفکیک نباشد، این وزن می‌تواند تا ۱۰ کیلوگرم افزایش یابد.
۶-۴-۳ در موارد خاص حسب امکانات کارور خدمت و توافق با سفارش‌دهنده، محدودیت وزن می‌تواند اعمال نگردد.

۵-۶ زمان ارایه خدمات به مشتریان

۶-۵-۱ در خدمت پست ویژه بین‌شهری، امکان قبول سفارش(ها)، همه روزها از ساعت ۸ صبح تا ساعت ۱۷ وجود دارد.

۶-۶ مکان ارایه خدمات به مشتریان

۶-۶-۱ مرحله قبول

مکان ارایه خدمات ویژه بین‌شهری در مرحله قبول سفارش به شرح زیر می‌باشد:
۶-۶-۱-۱ واحد خدمت پست ویژه بین شهری مستقر در نمایندگی‌های کارور در شهرهای ارائه‌کننده این خدمت؛

۶-۶-۱-۲ مقر سفارش‌دهنده (محل نشانی وی)؛

۶-۶-۱-۳ مکان تعیین شده (به جز مقر سفارش‌دهنده) برای تهیه سفارش (خرید سفارش و یا انجام یک خدمت) که توسط سفارش‌دهنده مشخص می‌شود؛

۶-۶-۲ مرحله تحویل

۱- در این خصوص، موافقتنامه سطح خدمات بر مبنای مصوبات مراجع ذیصلاح (در حال حاضر، کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات) می‌باشد.

۶-۲-۱-۶ نشانی مکان گیرنده

۶-۲-۱-۱-۶ موضوع سفارش در نشانی گیرنده به وی تحویل می‌شود.

یادآوری- گیرنده ممکن است که شخص سفارش‌دهنده باشد.

۶-۷-۱-۶ ردگیری و ردیابی سفارش‌ها

۶-۷-۱-۱-۶ کارور باید سامانه پاسخگویی به موقع برای پیگیری مشتریان به صورت حضوری، تلفنی، الکترونیکی و اینترنتی ایجاد نماید.

۶-۸-۱-۶ تحویل

۶-۸-۱-۱-۶ تعهد تحویل در روز قبول خدمت

۶-۸-۱-۱-۱-۶ زمان تعهد شده برای انجام این خدمت همه روزه (بدون تعطیل) حداکثر ساعت ۲۲ روز قبول می‌باشد.

۶-۸-۲-۱-۶ تعهد تحویل در فردای روز قبول خدمت

۶-۸-۲-۱-۱-۶ زمان تعهد شده برای انجام این خدمت همه روزه (بدون تعطیل)، حسب مسافت نزدیک یا دور، حداکثر ساعت ۱۰ یا ۱۲ روز بعد از قبول موضوع سفارش می‌باشد.

۶-۹-۱-۶ نحوه رفتار در خصوص تحویل موضوع سفارش در ایام خاص (جلوگیری از تردد وسایط نقلیه)

۶-۹-۱-۱-۶ در روزهایی که بنا به دلایلی توسط نهادهای ذیربط از تردد وسایط نقلیه به ویژه موتورسیکلت در شهر یا محدوده‌هایی از شهر مقصد «موضوع سفارش» جلوگیری می‌شود، کارور خدمت باید حسب مورد با سفارش‌دهنده و یا گیرنده تماس گرفته، و با تشریح چگونگی موضوع با ایشان به یکی از دو طریق زیر اقدام نماید:

الف-گیرنده با مراجعه به شعبه کارور نسبت به تحویل گرفتن موضوع سفارش خود اقدام نماید.

ب- گیرنده یا سفارش‌دهنده موافقت نماید که موضوع سفارش پس از رفع محدودیت ترافیکی به ایشان تحویل شود.

۱۰-۶ پرداخت غرامت

پس از احراز بی‌ترتیبی و قصور متصدیان کارور، باید مطابق نظام پرداخت غرامت (موضوع بند ۳-۶-۱ این استاندارد) به نحوی اقدام شود تا در سریعترین زمان تعیین شده مطابق موافقتنامه سطح خدمات توسط مراجع ذیصلاح^۱، غرامت متعلقه به ذینفع پرداخت گردد.

۱۱-۶ خدمات قراردادی

کارور این خدمت مجاز است به موجب قراردادی مشخص با شخص حقیقی یا حقوقی، نسبت به قبول سفارشات ویژه بین شهری ایشان در دوره‌ای معین با دریافت هزینه‌های توافقی (مبلغ و زمان دریافت) اقدام می‌کند.

۱۲-۶ برقراری وب‌گاه رسمی به صورت ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته

وب‌گاه رسمی این خدمت باید به نحوی برقرار گردد که امکان دسترسی به آن در تمام ایام هفته و تمام ساعات شبانه روز فراهم گردد. کلیه اطلاعات مورد نیاز مشتریان این خدمت باید در این وب‌گاه گذاشته شود.

۱- در حال حاضر مرجع ذیصلاح، کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات می‌باشد.

پیوست الف
(اطلاعاتی)
کتابنامه

- [۱] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- [۲] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه آرایه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- [۴] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل اجرایی خدمتپیک ویژه پست
- [۵] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل خدمتپیک ویژه بین شهری با تعهد زمان توزیع
- [۶] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. روش اجرایی P-14، خدمت پیک ویژه. تهران: ۱۳۸۱
- [۷] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه پست نامه ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [۸] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه امانات پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- [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.