



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۲۷

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO

18827

1st. Edition

2015

پست - خدمت پست رستانت

**Post- Poste Restante (General
Delivery) 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 پست رستانت»

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

پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و
فناوری اطلاعات، 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)

روستا کیانی، آزاده

(کارشناس مهندسی کامپیوتر/نرم‌افزار)

- زارعی فرد، کریم
(کارشناس ارشد مدیریت)
مشاور پستی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری
اطلاعات
- صابری وند، نادر
(کارشناس ارشد مدیریت)
مشاور مدیرعامل و مدیر کل دفتر بازرسی و
ارزیابی عملکرد شرکت مخابرات ایران
- عروجی، سید مهدی
(کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات)
نماینده اداره کل استاندارد و تایید نمونه
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- غدیری، مجید
(کارشناس فیزیک)
پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و
فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و
فناوری اطلاعات
- قاضوی، سیدمحمد
(کارشناس ارشد مدیریت صنایع)
کارشناس استاندارد
- قره داغی، یدا...
(کارشناس ارشد مدیریت تحقیق در عملیات)
رئیس گروه هماهنگی و نظارت بر خدمات
عمومی اجباری فاوا (USO)
- محسن زاده، علی اکبر
(کارشناس ارشد مخابرات)
کارشناس ارشد صنعت مخابرات
- واحدیان، افسانه
(کارشناس ارشد آمار)
پژوهشگر گروه قوانین و مقررات ارتباطات و
فناوری اطلاعات، پژوهشگاه ارتباطات و
فناوری اطلاعات

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
	ب
	پیش‌گفتار
و	مقدمه
۱	
۲	۱ هدف و دامنه کاربرد
۲	۲ مراجع الزامی
۳	۳ اصطلاحات و تعاریف
۷	۴ الزامات فرایندی خدمت
۷	۴-۱ الزامات فرایندهای مربوط به خدمات اصلی
۷	۴-۲ نحوه نگارش نشانی
۷	۴-۳ نشانه‌گذاری عملیات پستی
۸	۴-۴ توزیع مرسوله‌ها در باجه‌های پست رستانت
۸	۴-۵ مهلت نگهداری مرسوله‌ها
۸	۴-۶ رفتار با مرسوله‌های توزیع ناموفق
۹	۴-۷ محل استقرار باجه پست رستانت
۹	۴-۸ ساعات کار باجه‌های پست رستانت
۹	۴-۹ مشخصات تابلوی باجه پست رستانت
۹	۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری
۹	۵-۱ شناسایی گیرنده
۹	۵-۲ هزینه نگهداری و تحویل مرسوله
۱۰	۶ خدمات مشتریان
۱۱	پیوست الف(اطلاعاتی) کتاب‌نامه

پیش‌گفتار

استاندارد «پست - خدمت پست رستانت» 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 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 مأخذی 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 اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه امانات پستی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- ۳ اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه پست نامه‌ها*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- ۴ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *قبول در پست*. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- ۵ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند آماده‌سازی مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.
- ۶ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.
- ۷ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.
- 8 Universal Postal Union. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.
- 9 Universal Postal Union. *Parcel post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.

مقدمه

خدمت پست رستانت، در مورد مشتریانی است که یا فرستنده از نشانی پستی گیرنده بی اطلاع می باشد و یا گیرنده به هر دلیل نشانی پستی مشخص و ثابتی برای اعلام به فرستنده ندارد. فرستنده این نوع مرسوله می تواند آن را به نشانی رستانت در واحد پستی شهر مقصد ارسال نموده و با وسایل ارتباطی دیگر، گیرنده را از ارسال مرسوله آگاه نماید.

پست - خدمت پست رستانت

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین ویژگی‌های خدمت پست رستانت، در رابطه با نحوه ارائه خدمت به فرستنده و گیرنده در چارچوب ضوابط و مقررات استانداردهای خدمت پست‌نامه‌های عادی، خدمت پست نامه‌های ثبتی و خدمت امانات پستی برای انجام فرایندهای قبول و جمع‌آوری، آماده‌سازی و تجزیه، رهسپاری و حمل و نقل و توزیع به نشانی رستانت و نیز تعیین ویژگی‌های تحویل این‌گونه مرسوله‌ها در باجه پست رستانت است.

این استاندارد برای انواع مرسوله‌های پست‌نامه عادی، مرسوله پست‌نامه‌ثبتی، و امانات پستی در داخل کشور و در سطح بین‌الملل کاربرد دارد.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد ندارد.

الف- خدمات پستی با تعهد زمانی تحویل؛

ب- مرسولات خارج از کشور که مشمول دریافت عوارض گمرکی می‌شود.

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 استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پست نامه‌های عادی

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پست نامه‌های ثبتی

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت امانات 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 سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.

۶-۲ اتحادیه پستی جهانی. آیین‌نامه امانات پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.

۷-۲ اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه پست نامه‌ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین‌الملل. تهران: ۱۳۹۱.

2-8 Universal Postal Union. Letter Post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.

2-9 Universal Postal Union. Parcel post Manual. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، علاوه بر اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استانداردهای ملی ایران به شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می‌رود.

۱-۳

امانت پستی

بسته حاوی اشیاء و کالا با وزن بیش از ۲ کیلوگرم و بیشینه ۳۰ کیلوگرم و برای بسته‌های غیرقابل تفکیک داخله بیشینه تا ۵۰ 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^۱ تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۲-۳

باجه پست رستانت

باجه پستی است که معمولاً در دفتر پستی مرکزی یک شهر و یا در یک دفتر تعیین شده قرار دارد و مرسوله‌های پست رستانت در آن محل تحویل گیرنده یا نماینده قانونی او می‌گردند.

۳-۳

باجه پستی^۲

به قسمتی از فضای واحدها یا ادارات کارور پست و یا سایر ادارات و اماکن گفته می‌شود که مشتریان جهت انجام امور پستی خود به آن محل مراجعه می‌نمایند.

یادآوری ۱ - اولین مرحله (قبول) عملیات پستی عموماً از این مکان شروع می‌شود.

یادآوری ۲ - در واحدها یا دفاتری که خدمات متعدد ارائه می‌شود برای هر باجه تابلوی مشخص آن خدمت (خدمات) نیز تعیین می‌شود.

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

۴-۳

پست رستانت

نوعی خدمت تحویل بوده و مشخص کننده این است که مرسوله پستی در واحد پستی مرکزی یک شهر (توسط اداره پست)، نگهداری می شود، تا گیرنده یا نماینده مجاز او در زمان تعیین شده مراجعه و با پرداخت وجه خدمت، آن مرسوله را دریافت کند.^۱

۵-۳

دفتر پست

مکانی است جهت ارائه خدمات پست به مشتریان.

۶-۳

فرستنده

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

۷-۳

کارت شناسایی پستی

کارتی است عکس دار برای اشخاص حقیقی و یا نماینده اشخاص حقوقی مستاجر صندوق های پستی شخصی، که جهت دریافت مرسوله از صندوق های پستی شخصی برای وی صادر و تحویل می شود. این کارت مدت دار بوده و شامل مشخصات شناسنامه ای صاحب عکس می باشد.

۸-۳

کرایه پستی

کلیه هزینه های اخذ شده از بابت ارائه خدمات پستی است.

یادآوری - جدول کرایه انواع مرسوله ها و خدمات پستی در رده های وزنی و مقاصد مختلف تحت عنوان نرخ نامه پستی، توسط مراجع ذیصلاح^۲ تصویب می شود.

۱- استاندارد ملی ایران شماره یو پی یو اس ۴ - ۴۲: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب های بین المللی نشانی پستی، ص ۴.

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

۹-۳

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 (در پست رستانت)^۲، به وی تحویل می‌شود.

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

۱۰-۳

مدرک شناسایی معتبر

مدرک شناسایی معتبر برای اتباع ایرانی شامل: کارت ملی، شناسنامه، گواهینامه رانندگی، گذرنامه، کارت شناسایی پستی و در مورد اتباع خارجی کارت اقامت، گذرنامه و کارت شناسایی پستی می‌باشد.

۱۱-۳

مرسوله‌های پست‌نامه^۳

مرسوله‌های پست‌نامه‌ها عبارتند از:

الف- نامه: پاکت در بسته 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.

ب- کارت پستی (کارت پستال): کارتی که حاوی نقش یا تصاویر چاپی بوده و روی دیگر آن محلی برای درج نشانی 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 روشندان (نابینایان): مرسوله‌های با وزن بیشینه ۷ کیلوگرم حاوی مطبوعات و نوشته‌هایی که با خط مخصوص نابینایان (بریل) تهیه شده باشد.

ج- کیسه‌های مخصوص (کیسه MI): کیسه‌هایی حاوی روزنامه‌ها، نشریات دوره‌ای، کتب و اسناد چاپ شده مشابه، به نشانی یک گیرنده و یک مقصد واحد، با وزن بیشینه ۳۰ کیلوگرم^۴

1- Addressee

2- Poste Restante

3 - Letter-post items

۴- کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات. مصوبه جلسه شماره ۱۴۸، ۱۳۹۱/۶/۱۹.

۱۲-۳

نرخ‌نامه خدمات پستی

جدول کرایه انواع خدمات پستی است که در رده‌های وزنی و مقاصد مختلف تحت عنوان نرخ‌نامه پستی، توسط مرجع ذیصلاح^۱ تصویب می‌شود.

۱۳-۳

نشانه‌گذاری^۲

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 نشان دهنده نوع یا خصوصیات یک خدمت، نحوه جابجایی، یا خدمات تکمیلی می‌باشد.^۳

۱۴-۳

نشانی پستی

اطلاعاتی که نشان دهنده محل استقرار فرستنده یا گیرنده می‌باشد که 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.

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

2 - Marking

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

۴ الزامات فرآیندی خدمت

در این بند، ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازم الاجرا برای تحقق خدمت پست رستانت، از ابتدای مرحله قبول تا انتهای مرحله توزیع بیان می‌شود.

۱-۴ الزامات فرایندهای مربوط به خدمات اصلی

با توجه به این که خدمت پست رستانت به‌عنوان یک خدمت تکمیلی مطرح است و در خصوص مرسوله‌های پست نامه عادی، مرسوله‌های پست نامه ثبتی و امانات پستی قابل ارائه می‌باشد لذا کلیه الزامات فرآیندی خدمت به‌جز مواردی که در بندهای ۴-۲ لغایت ۴-۹ این استاندارد مطرح شده است، برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۵ یکی از استانداردهای ملی به شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

۲-۴ نحوه نگارش نشانی

۱-۲-۴ برای مرسوله‌های رستانت داخله، فرستنده باید نشانی دقیق خود را در محل نشانی فرستنده روی لفاف مرسوله بنویسد. همچنین فرستنده باید در محل نشانی گیرنده ابتدا نام و نام خانوادگی شخص گیرنده را به‌صورت کامل بنویسد، سپس نام استان، شهر و در صورت امکان نام دفتر پستی که قرار است مرسوله در آنجا به گیرنده تحویل شود، درج نماید.^۱

۲-۲-۴ برای مرسوله‌های رستانت خارجه، نشانی مرسوله‌های ارسالی باید دارای نام گیرنده، شهر و کشور مقصد و در صورت امکان، دفتر پستی که مرسوله باید در آن دریافت شود، باشد. عبارت "Poste restante" (پست رستانت) باید با حروف پررنگ در طرفی که نشانی درج می‌شود، نوشته شود. استفاده از حروف اول اسم، ارقام، اسامی کوچک و مستعار یا هر نوع علائم رمزی برای این مرسوله‌ها مجاز نیست.^۲

مثال:

Mademoiselle
Loise Bertholet
Poste restante
1211 GENEVA 13
SWITZERLAND

۳-۴ نشانه‌گذاری عملیات پستی

در خدمت پست رستانت، باید از عبارت "restante" برای نشانه‌گذاری مرسوله‌های پستی خارجه و «رستانت» برای نشانه‌گذاری مرسوله‌های پستی داخله، مشابه «شکل ۱» با حروف پررنگ و درشت در طرفی که نشانی گیرنده درج می‌شود، استفاده گردد.^۳

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

2 - UPU. *Letter Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RL 123.8.

3- Ibid, Article RL 123.8.

RESTANTE

رستانت

شکل ۱- برچسب پست رستانت

۴-۴ توزیع مرسوله‌ها در باجه‌های پست رستانت

توزیع مرسوله‌ها در باجه‌های پست رستانت باید به روش زیر رفتار شود:

۴-۴-۱ مرسوله باید به نشانی پست رستانت که واحد پستی تعیین شده در شهر مقصد است، تحویل گردد.
۴-۴-۲ متصدی باجه پست رستانت باید مرسوله‌های مورد نظر را در قفسه‌های مخصوص یا محل مناسب دیگری به ترتیب حروف الفبای نام خانوادگی و تاریخ ورود، تجزیه و نگهداری کند.
۴-۴-۳ در صورت مراجعه گیرنده باید مدارک شناسایی او با مشخصات مندرج بر روی مرسوله (پست‌نامه عادی، پست‌نامه ثبتی، امانات) مطابقت داده شود. در صورت مطابقت مرسوله با مشخصات گیرنده، چنانچه هزینه پست رستانت و سایر حقوق به مرسوله تعلق گرفته باشد باید وجوه متعلقه از گیرنده اخذ و پس از امضاء از گیرنده با ذکر تاریخ دریافت مرسوله در دفتر ثبت، مرسوله به گیرنده تحویل داده شود.

یادآوری- برای مرسوله‌های عادی شماره‌ای در دفتر ثبت، درج نمی‌شود فقط نام گیرنده ثبت شده و اخذ امضاء می‌گردد.

۴-۵ مهلت نگهداری مرسوله‌ها

مهلت نگهداری مرسوله‌های پست رستانت از فردای روز ورود، حداکثر دو ماه است. البته فرستنده می‌تواند در صورتی که مهلت نگهداری کمتری در نظر داشته باشد این موضوع را مشخص کرده و به یک زبان شناخته شده در کشور مقصد روی لفاف مرسوله درج کند.^۱

۴-۶ رفتار با مرسوله‌های توزیع ناموفق

پس از اتمام مهلت نگهداری، مرسوله‌های پست رستانت به مبدا برگشت داده می‌شوند^۲ و هزینه متعلقه از فرستنده اخذ می‌گردد.

1-UPU. *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RC 137.2

۲- مرکز آموزش علمی - کاربردی پست. قبول در پست. چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.

۷-۴ محل استقرار باجه پست رستانت

۱-۷-۴ محل استقرار این باجه معمولاً در دفتر پستی مرکزی و یا در یک دفتر تعیین شده در یک شهر قرار دارد و مرسوله‌های پست رستانت در آن محل تحویل می‌گردند.

۲-۷-۴ فهرست اسامی شهرهای دارای خدمت پست رستانت توسط کارور پستی منتخب کشور به اتحادیه‌ی پستی جهانی اعلام می‌گردد تا از آن طریق به اطلاع پست کلیه کشورها رسانده شود.

۳-۷-۴ این باجه ممکن است در همه شهرها موجود نباشد.

۸-۴ ساعات کار باجه‌های پست رستانت

ساعت کار باجه‌های پست رستانت، همانند ساعت کار اداری باجه‌های پستی است.

۹-۴ مشخصات تابلوی باجه پست رستانت

در راهنمای باجه‌های پستی، باید مشخصات باجه پست رستانت به دو زبان فارسی و لاتین دارای عبارت پست رستانت "Poste Restante" موجود باشد. به‌علاوه خود باجه باید دارای تابلوی مشخص پست رستانت (Poste Restante) باشد.

۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

الزامات خدمت در ارتباط با مشتری بجز مواردی که در بندهای ۱-۵ و ۲-۵ این استاندارد مطرح شده است، برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۶ یکی از استانداردهای ملی به شماره ۱۸۸۲۰: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

۱-۵ شناسایی گیرنده

گیرنده هنگام مراجعه به باجه پست رستانت و دریافت مرسوله، باید مدرک شناسایی معتبر به متصدی مربوطه ارائه دهد.

۲-۵ هزینه نگهداری و تحویل مرسوله

نرخ متعلقه به مرسوله‌ها در خدمت پست رستانت، مربوط به هزینه نگهداری آن‌ها است که باید با توجه به نرخ‌نامه مصوب مرجع ذیصلاح^۱، از گیرنده اخذ گردد.^۲

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

۲- مرکز آموزش علمی - کاربردی پست، قبول در پست، چاپ اول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.

۶ خدمات مشتریان

کلیه خدمات مشتریان برحسب 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 و بند ۶ استاندارد ملی ایران به شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ باشد.

پیوست الف

(اطلاعاتی)

کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۶۸۹: سال ۱۳۹۱، اطلاعات و مستندسازی- رهنمودهایی برای مراجع کتاب شناختی و استناد به منابع اطلاعاتی
- [۲] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. موافقتنامه پروانه ارایه خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- [۳] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- [۴] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه امانات پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- [۵] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه پست نامه ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- [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 آماده سازی مرسوله های پستی. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.
- [۸] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسوله های پستی. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.
- [۹] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله های پستی. چاپ اول. تهران: دیپایه، 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.