



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۲۸

چاپ اول

۱۳۹۳

INSO

18828

1st. Edition

2015

پست - خدمت کرایه در مقصد (پس کرایه)

Post- Postage Due 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، نهادهای 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 استانداردهای 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 کرایه در مقصد (پس کرایه)»

رئیس:

پازری، محسن
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

سمت و / یا نمایندگی

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

دبیر:

خاری، حمیدرضا
(کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات)

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

احمدی، محمد
(کارشناس ارشد علوم ارتباطات)

معاون دفتر بازاریابی و بررسی‌های اقتصادی
شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

پاکیزه‌وند، حاجیه
(کارشناس بیولوژی)

نماینده سازمان ملی استاندارد ایران

جعفرطیاری، منصور
(کارشناس زبان و ادبیات انگلیسی)

همکار پروژه تهیه و تدوین استانداردهای
خدمات پستی

حسین‌آبادی، مسعود
(کارشناس ارشد مدیریت صنعتی)

مدرس دانشکده علمی و کاربردی پست

حی‌شاد، شهرام
(کارشناس امور پستی)

نماینده شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

رضایی، عبدالعظیم
(کارشناس جغرافیا برنامه‌ریزی ناحیه‌ای)

نماینده سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات
رادییوی

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، سیدمحمد
(کارشناس ارشد مدیریت صنایع)

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

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

کارشناس ارشد صنعت مخابرات

محسن زاده، علی اکبر
(کارشناس ارشد مخابرات)

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

منصوری فر، لیلا
(کارشناس ارشد اقتصاد، کارشناس ارشد مدیریت اجرایی)

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

واحدیان، افسانه
(کارشناس ارشد آمار)

فهرست مندرجات

صفحه

عنوان

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
پیش‌گفتار

و

مقدمه

ز

۱

۱ هدف و دامنه کاربرد

۱

۲ مراجع الزامی

۲

۳ اصطلاحات و تعاریف

۴

۴ الزامات فرآیندی خدمت

۴

۴-۱ الزامات فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی

۴

۴-۲ لفاف‌بندی

۵

۴-۳ نشانه‌گذاری عملیات پستی

۵

۴-۴ سامانه ثبت اطلاعات مرسوله‌های قبول شده

۵

۴-۵ قبض رسید مشتری

۶

۴-۶ تحویل مرسوله‌های پستی

۶

۴-۷ مرسوله‌های توزیع ناموفق

۷

۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

۷

۶ خدمات مشتریان

پیش‌گفتار

استاندارد «پست - خدمت کرایه در مقصد (پس‌کرایه)» 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 ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منابع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- ۱ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. *موفقتنامه پروانه آرایه خدمات پستی*. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۲ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد*. تهران: ۱۳۸۲/۴/۱۷.
- ۳ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد (W-0058)*. تهران: ۱۳۸۴/۳/۲۴.
- ۴ شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. *دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد*. تهران: ۱۳۸۷/۷/۲۴.
- 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: دیپایه، ۱۳۸۹.
- ۷ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند توزیع مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.
- ۸ مرکز آموزش علمی کاربردی پست. *مقررات و فرآیند رهسپاری مرسوله‌های پستی*. چاپ اول. تهران: دیپایه، ۱۳۸۹.

مقدمه

یکی از خدمات تکمیلی پستی، خدمت کرایه در مقصد (پس کرایه) است. در این خدمت کرایه پستی و دیگر هزینه‌های متعلق به آن، به‌غیر از هزینه‌های مربوط به لفاف، در مقصد از گیرنده اخذ می‌گردد.

پست - خدمت کرایه در مقصد (پس کرایه)

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین ویژگی‌های خدمات کرایه در مقصد (پس کرایه)، از مرحله تحویل مرسوله؛ تا توزیع به نشانی گیرنده و دریافت کرایه پستی از گیرنده است. این استاندارد برای بسته‌های کوچک و امانات پستی و بسته‌های پیش‌تاز در داخل کشور کاربرد دارد.^۱

این استاندارد برای اقلام پست‌نامه کاربرد ندارد.

یادآوری- در صورت توافق بین کارور^۲ منتخب پست و کاروران منتخب پست سایر کشورها، این خدمت به صورت دو جانبه نیز قابل ارائه خواهد بود.

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 استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت امانات پستی

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، پست- خدمت پیش‌تاز

۴-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

۱- سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات شماره ۴۱ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، صفحه ۷ از ۹، ۱۳۸۷/۳/۲۶.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، علاوه بر اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استانداردهای ملی ایران به شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۲: 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

امانت کرایه در مقصد (پس کرایه)

امانتی است که کرایه آن برابر نرخنامه مصوب مراجع ذیصلاح^۲، در مقصد از گیرنده اخذ می‌شود.

۳-۳

فرستنده

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

۴-۳

قبض رسید^۳

مدرکی است که متصدی کارور به هنگام تحویل مرسوله‌ها و یا محموله‌های پستی ثبتی به باجه قبول، صادر می‌کند و در برگیرنده مشخصات فرستنده، گیرنده، مرسوله، کرایه پستی، خدمت انتخابی، تاریخ، شماره مرسوله، مهر و امضای دفتر مبدا می‌باشد.

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

۲- همان.

۵-۳

کارور پستی

بخش دولتی، خصوصی یا عمومی که به وی پروانه ایجاد و / یا بهره‌برداری توسط مرجع ذیصلاح^۱، از یک شبکه پستی، در ایران اعطاء شده است.

۶-۳

گیرنده^۲

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)^۳، به وی تحویل می‌شود.

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

۷-۳

لفاف‌بندی

لفاف‌بندی، به عملیات قراردادن مکاتبات، اسناد، مدارک، اشیا و کالاها در لفاف مناسب گفته می‌شود به طوری که بسته‌بندی آن‌ها متناسب با اندازه، حجم، نوع محتویات، طریقه حمل و نقل و جابجایی مربوط؛ باشد.

یادآوری- لوازم لفاف‌بندی مرسولات بیمه شامل؛ سرب، لاک، مهر، نخ و سوزن دوخت، و سایر موارد مشابه می‌باشد.

۸-۳

مرسوله

هر آنچه به صورت فیزیکی یا الکترونیکی قابل ارسال باشد، حاوی مکتوبات شخصی، اسناد و مدارک اعم از نوشته‌های چاپی، دست‌نوشته‌ها و یا الکترونیکی، کالا، اشیا، اوراق و حوالجات مالی، ابلاغیه و اطلاعیه که دارای نشانی فرستنده و یا گیرنده باشد.^۴

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

2- Addressee

3- Poste Restante

۴- کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، مصوبه جلسه شماره ۱۴۸ مورخ ۱۳۹۱/۰۶/۱۹، ص ۱.

نشانه‌گذاری^۱

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.^۲

۴ الزامات فرآیندی خدمت

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

۱-۴ الزامات فرآیندهای مربوط به خدمات اصلی

با توجه به این که خدمت کرایه در مقصد به‌عنوان یک خدمت تکمیلی مطرح است و در خصوص مرسوله‌های پیش‌تاز و امانات پستی قابل ارائه می‌باشد، لذا کلیه الزامات فرآیندی خدمت به‌جز مواردی که در بندهای ۴-۲ الی ۴-۷ این استاندارد مطرح شده است، برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۵ یکی از استانداردهای ملی ایران به شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳ باشد.

۲-۴ لفاف‌بندی

لفاف‌بندی مرسوله‌ها در خدمت کرایه در مقصد به صورت‌های زیر ممکن است:^۳

- لفاف‌بندی توسط فرستنده: فرستنده باید امانت خود را برابر استانداردهای پستی مندرج در بند مربوط به لفاف‌بندی در خدمت امانات پستی بسته‌بندی نموده و به پست تحویل نماید. نوع لفاف به انتخاب فرستنده بوده و در صورت نامناسب بودن لفاف، متصدی مربوط کارور پستی باید فرستنده را راهنمایی نماید. در صورت قبول مرسوله با لفاف تهیه شده از سوی فرستنده حتماً باید محموله توسط پست تسمه‌کشی شود.
- لفاف‌بندی توسط متصدی مربوط: فرستنده می‌تواند با پرداخت بهای کارتن و هزینه لفاف‌بندی نسبت به بسته‌بندی امانت خود از طریق متصدی مذکور اقدام و به کارور پست تحویل نماید.

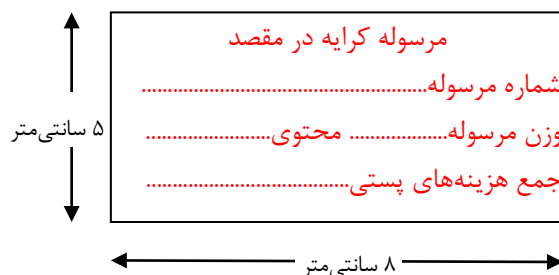
1- Marking

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

۳- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد (W-0058). تهران: ۱۳۸۴/۳/۲۴، بند ۱-۲ و ۲-۲.

۳-۴ نشانه‌گذاری عملیات پستی

در خدمت کرایه در مقصد، به‌منظور پیشگیری از ایجاد وقفه در توزیع و دریافت هزینه‌های پستی در مقصد، باید از مهر مخصوصی استفاده گردد. نمونه‌ای از مهر خدمت کرایه در مقصد شکل ۱ درج شده است.



شکل ۱- نمونه مهر کرایه در مقصد

این مهر یا برچسب باید با جوهر قرمز و بر روی لفاف امانت، الصاق یا ممهور گردد و یا حسب مورد روی سرکیسه مشخصات فرستنده و گیرنده اعمال گردد. در این مهر عنوان خدمت، شماره و سایر مشخصات مرسوله شامل وزن امانت/بسته، محتوی و جمع هزینه‌های پستی مربوط که در مقصد باید از گیرنده، دریافت شود؛ درج می‌شود.

۴-۴ سامانه ثبت اطلاعات مرسوله‌های قبول شده

واحدهای پستی مبدا باید امانات کرایه در مقصد را در ثبت ویژه و جدا از سایر امانات، ثبت و به همراه نسخه دوم قبض رسید صادره از طریق اداره کل متبوعه ارسال نمایند. برای ثبت اطلاعات مرسوله‌های قبول شده در خدمت کرایه در مقصد باید سامانه‌ای وجود داشته باشد که امکان رهگیری مرسوله در فرایندهای پستی را برای مشتری و کارور پستی، فراهم نماید. واحدهای پستی مقصد (امانات کرایه در مقصد) نیز باید پس از وصول ثبت و امانات مربوط نسبت به وصول هزینه‌های متعلقه و توزیع امانات اقدام نمایند و گزارش روزانه تعداد امانات کرایه در مقصد دریافتی و هزینه‌های پستی دریافتی و نام ادارات کل فرستنده امانت را به اداره کل متبوع خود ارسال نمایند تا بر اساس مفاد این دستورالعمل عملیات مالی در دفاتر حسابداری ثبت گردد.

۵-۴ قبض رسید مشتری

۴-۵-۱ قبض رسید در مرحله قبول: در خدمت کرایه در مقصد باید پس از دریافت مرسوله، قبض رسیدی در سه نسخه تنظیم گردد. نسخه اول باید به‌عنوان رسید فرستنده تنظیم شود. نسخه دوم همراه با ثبت امانات مربوط به مقصد ارسال گردد تا بر اساس آن هزینه‌های پستی از گیرنده دریافت شود و نسخه سوم که حاوی تعهد فرستنده مبنی بر پرداخت هزینه رفت و برگشت مرسوله در صورت عدم پرداخت توسط گیرنده می‌باشد در دفتر مبدا نگهداری شود.

۴-۵-۲ مندرجات قبض رسید امانات کرایه در مقصد باید در برگیرنده موارد زیر باشد:

- شماره سریال
- نام و نشان کارور پستی
- نوع مرسوله
- وزن
- نام و نام خانوادگی و نشانی فرستنده
- نام و نام خانوادگی و نشانی گیرنده
- نام مبدا و مقصد (نام نقطه جغرافیایی مبدا و مقصد)
- شماره رمزینه
- تاریخ و ساعت قبول
- نوع خدمت
- مبلغ ارزش اظهار شده (در صورت بیمه بودن مرسوله) به عدد و به حروف
- ریز هزینه‌های خدمت و خدمات تکمیلی
- تعهد نامه فرستنده مبنی بر پرداخت هزینه‌های پستی در صورت امتناع گیرنده از پرداخت آنها
- مشخصات واحد قبول شامل: نام واحد، نام و نام خانوادگی متصدی، محل مهر دفتر و امضا
- حقوق و تکالیف مشتری
- سایر الزامات قانونی

برای اطلاع از قبض رسید خدمات پستی به پیوست «الف ۱» مراجعه شود.

۴-۶ تحویل مرسوله‌های پستی

اداره توزیع مقصد باید پس از دریافت مرسوله‌های کرایه در مقصد، ابتدا نسبت به ثبت آنها در دفاتر یا سامانه‌های الکترونیکی مربوط اقدام نماید. سپس مرسوله‌ها را همراه با قبض کرایه در مقصد الصاقی جهت تحویل به گیرنده در اختیار متصدیان توزیع قرار دهد. متصدیان مذکور پس از احراز نشانی و اخذ هزینه‌های مربوط، مرسوله و قبض رسید را در اختیار گیرنده قرار داده و وجوه دریافتی را به‌منظور واریز به حساب‌های مرتبط در اختیار مسئول درآمد واحد توزیع پست مقصد قرار می‌دهند.

۷-۴ مرسوله‌های توزیع ناموفق

۱-۷-۴ در صورتی که گیرنده از پرداخت هزینه‌های پستی و دریافت مرسوله کرایه در مقصد به هر علتی خودداری نماید، متصدی ذیربط موظف است انصراف گیرنده از قبول امانت و پرداخت هزینه‌های مربوط را کتباً از گیرنده دریافت و آن را همراه مرسوله برابر مقررات مربوط به مرسوله‌های برگشتی به پست مبدا مرجوع نماید.^۱

۲-۷-۴ متصدی مربوط در پست مبدا موظف است پس از دریافت مرسوله برگشتی کرایه در مقصد نسبت به صدور آگهی دعوت و یا ارسال مرسوله به نشانی اقدام نموده و هزینه رفت و برگشت مرسوله کرایه در مقصد مرجوعی و قبض رسید مرسوله را از فرستنده دریافت و مرسوله را به او تحویل و در پشت قبض دریافتی رسید اخذ نماید.^۲

۳-۷-۴ مرسوله‌هایی که به دلیل عدم حضور گیرنده در محل و یا دلایل مشابه مرجوع می‌گردد، فقط کرایه رفت به آنها تعلق خواهد گرفت که تماماً پس از وصول از فرستنده به حساب درآمد مبدا واریز خواهد شد.^۳

۵ الزامات خدمت در ارتباط با مشتری

الزامات خدمت در ارتباط با مشتری برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۶ یکی از استانداردهای ملی به شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳ باشد.

۶ خدمات مشتریان

کلیه خدمات مشتریان برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت اصلی، باید مطابق بند ۶ استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳ و بند ۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳ باشد.

۱- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد. تهران: ۱۳۸۷/۷/۲۴، بند ۳.

۲- همان.

۳- شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد (w-0058). تهران: ۱۳۸۲/۴/۱۷، بند ۴-۵-۵.

پیوست الف

(اطلاعاتی)

فرم‌ها

رسید خدمات پستی		شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	
نام سرویس :		کد اقتصادی :	
.....	شماره :	نام فرستنده :
.....	شماره قبض دوم :	نشانی فرستنده :
تاریخ و ساعت : نوع مرسوله : سایر خدمات : وزن : ارزش اظهار شده به عدد : ارزش اظهار شده به حروف :		کد پستی :
		کد اقتصادی / ملی :
محتویات : ارزش اظهار شده به حروف :		مبداء :
		نام گیرنده :
به توضیحات پست رسیده توجه فرمایید. توجه: این برگه بدون مهر و امضاء پست‌دهنده اعتبار ندارد. موز آتخاب خدمات		نشانی گیرنده :
		کد پستی :
جمع کل :		کد ملی :
		مقصد :
جمع کل :		کد پستی دفتر :
		کد باجه پستی :
جمع کل :		مهر دفتر پستی :
		کد متصدی :
جمع کل :		نام و امضاء متصدی :
		کد متصدی :

شکل الف-۱- فرم قبض رسید پستی

پیوست ب

(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 ارزیابی خدمات پستی. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- [۳] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- [۴] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد. تهران: ۱۳۸۲/۴/۱۷.
- [۵] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد (W-0058). تهران: ۱۳۸۴/۳/۲۴.
- [۶] شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل مهندسی عملیات پستی. دستورالعمل قبول امانات کرایه در مقصد. تهران: ۱۳۸۷/۷/۲۴.
- [۷] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. قبولدر پست. چاپاول. تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۸۶.
- [۸] مرکز آموزش علمیکاربردی پست. مقررات و فرآیند آمادهسازی مرسولههای پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۹] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند توزیع مرسولههای پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.
- [۱۰] مرکز آموزش علمی کاربردی پست. مقررات و فرآیند رهسپاری مرسولههای پستی. چاپ اول. تهران: دیبایه، ۱۳۸۹.