



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۸۳۳

چاپ اول

۱۳۹۳

**INSO**

**18833**

**1st. Edition**

**2014**

پست - خدمت تحویل در مقابل دریافت بها

**Post- Cash on Delivery (COD)**

**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)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> 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 تحویل در مقابل دریافت بها»

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)

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  
جمهوری اسلامی ایران

نماینده شرکت پست جمهوری اسلامی  
ایران

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

احمدی، محمد  
(کارشناس ارشد علوم ارتباطات)

پاکیزه‌وند، حاجیه  
(کارشناس بیولوژی)

جعفرطیاری، منصور  
(کارشناس زبان و ادبیات انگلیسی)

حسین‌آبادی، مسعود  
(کارشناس ارشد امور پستی)

حی‌شاد، شهرام  
(کارشناس امور پستی)

رضایی، عبدالعظیم  
(کارشناس جغرافیا برنامه‌ریزی ناحیه‌ای)

مشاور پستی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری  
اطلاعات

زارعی فرد، کریم  
(کارشناس ارشد مدیریت)

مشاور مدیر عامل 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)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش گفتار
ز	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۹	۴ الزامات فرآیندی خدمت
۹	۴-۱ الزامات مندرج در خدماتی که تحویل در مقابل دریافت بها بر بستر آن‌ها ارائه می‌گردد
۹	۴-۲ قبول مرسوله
۱۰	۴-۳ الزامات خاص مرتبط با لفاف مرسوله
۱۰	۴-۳-۱ ممه‌ور نمودن لفاف مرسولات خدمت به مهر فرستنده
۱۰	۴-۳-۲ الصاق فاکتور مرسوله به لفاف آن
۱۰	۴-۴ قبض رسید فرستنده
۱۰	۴-۵ اقدامات کارور پستی در هنگام قبول مرسوله
۱۰	۴-۶ کرایه خدمت
۱۱	۴-۷ نشانه‌ها
۱۱	۴-۷-۱ اقلام پست نامه
۱۱	۴-۷-۲ امانات
۱۱	۴-۸ جمع آوری و ارسال
۱۱	۴-۹ دریافت بهای محتوی مرسوله و تحویل آن
۱۲	۴-۹-۱ روش دریافت بهای محتوی مرسوله
۱۲	۴-۹-۲ تحویل مرسوله
۱۲	۴-۱۰ ردگیری وردیابی مرسولات
۱۳	پیوست الف (اطلاعاتی) فرم‌ها
۱۴	پیوست ب (اطلاعاتی) کتاب‌نامه

## پیش‌گفتار

استاندارد «پست- خدمت تحویل در مقابل دریافت بها» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تهیه و تدوین شده و در دویست و دهمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۸/۲۴ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک 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. *موافقتنامه پروانه /ارایه خدمات پستی*. تهران: ۱۳۸۹/۷/۱۷.
- ۲ اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه پست‌نامه‌ها*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۳ اتحادیه پستی جهانی. *آیین‌نامه امانات پستی*. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱
- ۴ دستورالعمل اجرایی شرکت پست ایران با شماره ۲۵۷۸۲ /۴۱۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۶
- ۵ دستورالعمل اجرایی شرکت پست ایران با شماره ۱۶۷۶۴ /۴۱۰ مورخ ۱۳۹۰/۸/۹
- ۶ دستورالعمل اجرایی شرکت پست ایران با شماره ۸۸۴۶ /۴۱۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۵ با عنوان "دستورالعمل جامع خرید و فروش اینترنتی"
- 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.

در کسب و کار امروز بنگاه‌های اقتصادی، اصلی‌ترین هدف، جلب رضایت مشتریان می‌باشد که برای تحقق این منظور تمامی امکانات لازم را فراهم می‌نمایند تا مشتریان خدمات، کالاها و محصولات خود را حفظ نمایند. آنها در این عرصه نوین کسب و کار با استفاده از خدمات کاروران<sup>۱</sup> پستی کالا یا خدمات خود را در مقابل دریافت بهای آن به مشتریان در محل تعیین شده توسط فرستنده عرضه می‌نمایند. کاروران پستی با طراحی، اجرا و بهره‌برداری از خدمت تحویل در مقابل دریافت بها، خدمات متمایزی به ذینفعان ارائه می‌کنند.

## پست - خدمت تحویل در مقابل دریافت بها

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین ویژگی‌های خدمت تحویل در مقابل دریافت بها، از مرحله قبول از فرستنده تا تحویل در نشانی تعیین شده، به گیرنده و دریافت بهای محتوی مرسوله از وی و بازپرداخت آن در زمان مقرر به فرستنده می‌باشد.

این استاندارد، برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف- خدمات پست‌نامه‌های ثبتي، امانات پستی، پیشتاز، پیک ویژه شهری، پیک ویژه بین شهری و خدمات تکمیلی؛

ب- تأمین، تولید و توزیع‌کنندگان کالاها و خدمات، موسسات، کاروران و عرضه‌کنندگان خدمات پستی، اعم از بخش خصوصی و دولتی.

این استاندارد برای اقلام پست‌نامه عادی کاربرد ندارد.

### 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 الزامی زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۱، پست- خدمت پست نامه‌های ثبتي

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۳۵، پست- خدمت امانات پستی

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

۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۱۹، پست- خدمت پیک ویژه شهری

۵-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۲۶، پست- خدمت پیک ویژه بین شهری

۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۸۱۵، پست- خدمت بیمه

۷-۲ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.



### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد علاوه بر اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۱ : سال ۱۳۹۳، 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<sup>۱</sup> تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۲-۳

#### امانت تحویل در مقابل دریافت بها<sup>۲</sup> (COD)

امانتی است که بهای آنها به هنگام تحویل به گیرنده از وی اخذ می‌شود.<sup>۳</sup> امانت COD، باید در مقابل پرداخت بهایی که از قبل توسط فرستنده معین شده و توسط گیرنده پرداخت می‌گردد، به گیرنده تحویل داده شود.

۳-۳

#### امانت کرایه در مقصد (پسکرایه)

امانتی است که کرایه آن برابر نرخنامه مصوب مراجع ذیصلاح<sup>۴</sup>، در مقصد از گیرنده اخذ می‌شود.

۴-۳

#### باجه پستی<sup>۵</sup>

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.

---

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

2 - Cash-on-delivery parcel

3 - UPU. *Parcel Post Manual*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 2013, Article RC126.1.

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

5 - Postal counter

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

### ۵-۳

#### باجه معطله

به قسمتی از فضای واحدها یا ادارات کارور پست اطلاق می‌گردد که مشتریان طی یک فرم رسمی جهت انجام دریافت مرسولات ثبتی، پیشتاز، و امانت خود که تحویل آن ناموفق بوده، به آنجا دعوت می‌شوند.

### ۶-۳

#### پستچی

فردی است که مسئولیت توزیع و تحویل مرسوله‌ها به گیرندگان را در نشانی مندرج بر روی لفاف مرسولات بر اساس مقررات تعریف شده، برعهده دارد.

### ۷-۳

#### تحویل موفق در نشانی

در صورتی که پستچی، مرسوله پستی را در نشانی درج شده روی آن، به گیرنده تحویل دهد «تحویل موفق» صورت گرفته است.

### ۸-۳

#### تحویل ناموفق در نشانی

در صورتی که پستچی به هر دلیل موجه نتواند در نشانی تعیین شده بر روی مرسوله پستی، مرسوله را به گیرنده تحویل دهد، «تحویل ناموفق» اتفاق افتاده است.

### ۹-۳

#### خدمت امانات بیمه

خدمتی است که در آن، محتوای امانات بر اساس قوانین و مقررات مربوط و ارزش اظهار شده توسط فرستنده تا سقف معینی بیمه می‌شود.

### ۱۰-۳

#### خدمت امانات پستی

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.

### ۱۱-۳

#### خدمت پست پیشتاز (EMS)<sup>۱</sup>

خدمتی است که طی آن بر اساس 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.<sup>۲</sup>

**یادآوری-** بر اساس ماده ۱۴ کنوانسیون پستی جهانی، 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، در مدت زمانی کوتاه‌تر از سایر خدمات پستی، بر اساس ماده ۲۵۱ آئین‌نامه پست‌نامه‌ها انجام می‌گیرد و پیگیری سرنوشت مرسوله در این خدمت برای متقاضی یا مشتری در تمام مراحل عملیاتی امکان پذیر می‌باشد. مرسوله‌ها در این خدمت بر اساس نوع محتوی (مدارک/ کالا) داخل پاکت یا به شکل بسته پیشتاز ارسال می‌گردند.

### ۱۲-۳

#### خدمت پست نامه‌های ثبتی<sup>۳</sup>

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

### ۱۳-۳

#### خدمت پست ویژه بین شهری

مجموعه اقداماتی است که به موجب آن قبول سفارش(ها) از یک سفارش‌دهنده، شامل تأمین خدمت و یا تهیه‌ی کالا از یک شهر و ارایه و تحویل آن به ذینفع (گیرنده) توسط پیک در شهری دیگر تا ساعت ۲۲ روز

---

1 - Express Mail Service

۲- استاندارد ملی ایران شماره یو پی یو اس ۱۰ ای- ۶: سال ۱۳۸۸، پست - شناسایی اقلام پستی- قسمت E استفاده داخلی/ دوجانبه از شناسه‌های ۱۳ شاخصه‌ای، ص ۴.

3- Registered mail service

قبول سفارش (تحويل در همان روز قبول<sup>۱</sup>) یا در روز بعد از آن تا ساعت ۱۰ صبح یا تا ساعت ۱۲ ظهر (تحويل در روز بعد از قبول<sup>۲</sup>) انجام می‌شود.

۱۴-۳

### خدمات پیک ویژه

مجموعه خدمات مترتب بر قبول سفارش(ها) از یک سفارش‌دهنده، تأمین خدمت و یا تهیه کالا و ارائه و تحويل آن به ذینفع، توسط پیک است، به‌گونه‌ای که سفارش مذکور خارج از مراحل فرآیندی عملیات پستی انجام شده و ارایه رسید، تهیه و تأمین درخواست سفارش، اخذ هزینه‌ها و کرایه خدمت، امضاء و تأیید اسناد مرتبط با اشخاص حقوقی توسط همان پیک صورت می‌گیرد.

یادآوری ۱- پیک فردی است که مسئولیت دریافت سفارش، ارایه رسید، اخذ کرایه و سایر هزینه‌ها، مراجعه به مکان (های) تأمین کننده‌ی خدمت یا کالا و یا ترکیبی از آن‌ها، رساندن و تحويل سفارش به ذینفع را عهده‌دار می‌باشد.

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

۱۵-۳

### خدمت تحويل در مقابل دریافت بها (COD)<sup>۳</sup>

خدمتی است که در آن علاوه بر توزیع مرسوله، مبلغ بهای محتوی مرسوله به نیابت از طرف فرستنده یا فروشنده، توسط پستی از گیرنده اخذ می‌گردد.

۱۶-۳

### خدمت تکمیلی<sup>۴</sup>

خدمتی است که جزء خدمات اصلی (پایه)<sup>۵</sup> پستی نبوده بلکه به‌منظور افزودن ویژگی/ویژگی‌هایی به خدمات مذکور الحاق می‌شوند.

۱۷-۳

### خدمات‌های قراردادی

مجموعه‌ای از خدمات پستی و غیرپستی است که بنا به خواست و نیاز مشتریان (اشخاص حقیقی/حقوقی) و بر

- 
- 1- Same day delivery
  - 2- Next day delivery
  - 3- Cash-on-delivery
  - 4- Supplementary Service
  - 5- Basic services

اساس مولفه‌های مورد نیاز آن‌ها در سه دسته اصلی خدمات قبول و توزیع، خدمات الکترونیکی و خدمات فروش توسط کارور پستی قابل ارائه می‌باشد.

۱۸-۳

### دستگاه رایانک همراه<sup>۱</sup>

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

۱۹-۳

### ردگیری<sup>۲</sup>

فرآیند ثبت وقوع رویدادهای مهم در پردازش و حمل‌ونقل یک هستار<sup>۳</sup> (موجودیت) پستی برای تهیه یک سابقه عملیاتی- زمانی از این رویدادها و کمک به ردیابی هستار پستی.<sup>۴</sup>

۲۰-۳

### ردیابی<sup>۵</sup>

تعیین آخرین محل و وضعیت مشخص یک مرسوله یا دپش از طریق پردازش سوابق آن.<sup>۶</sup>

۲۱-۳

### رویداد<sup>۷</sup>

وقوع یک تغییر مهم در مقادیر واقعی یا پیش‌بینی شده یک یا چند ویژگی یک هستار (موجودیت) پستی است.<sup>۸</sup>

۲۲-۳

### کارور پستی<sup>۹</sup>

بخش دولتی، خصوصی یا عمومی که به وی پروانه ایجاد و / یا بهره‌برداری توسط مرجع ذیصلاح<sup>۱</sup>، از یک شبکه

---

3- PDA (Personal Digital Assistant)

2- Tracking

3- Entity

4- *UPU standards glossary*. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 24 October 2007.

5- Tracing

6- Ibid.

7- Event

8- Ibid, p.11.

9- Postal operator

پستی، در ایران اعطاء شده است.

۲۳-۳

کرایه پستی<sup>۲</sup>

کلیه هزینه‌های اخذ شده از بابت ارزیه خدمات پستی است.

یادآوری- جدول کرایه انواع مرسوله‌ها و خدمات پستی در رده‌های وزنی و مقاصد مختلف تحت عنوان نرخ‌نامه پستی، توسط مراجع ذیصلاح<sup>۳</sup> تصویب می‌شود.

۲۴-۳

گیرنده خدمت تحویل در مقابل دریافت بها<sup>۴</sup>

شخص حقیقی و یا نماینده شخص حقوقی که دریافت کننده نهائی مرسوله و پرداخت کننده بهای آن می‌باشد.

۲۵-۳

مدت زمان تحویل مرسوله<sup>۵</sup>

مدت زمان تحویل یک مرسوله، به تعداد روز یا ساعت کاری اطلاق می‌گردد که پست پس از قبول مرسوله از فرستنده، متعهد به تحویل مرسوله به گیرنده در طی آن می‌شود.

۲۶-۳

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، اشیاء، اوراق و حوالجات مالی، ابلاغیه و اطلاعیه که دارای نشانی فرستنده و یا گیرنده باشد.<sup>۶</sup>

۲۷-۳

نشانه‌گذاری<sup>۷</sup>

---

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

2 - Postage

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

4 - Addressee

5 - Delivery Standard

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

7 - Marking

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.<sup>۱</sup>

### ۲۸-۳

#### نشانه‌ها

پذیرش مرسولات و ارائه خدمات مختلف پستی با اعمال دستورات و درج علائم خاص یا نشانه‌هایی صورت می‌پذیرد که بر اساس احکام و مقررات اتحادیه پستی جهانی و قوانین و مقررات داخلی برای آن‌ها طراحی و تعریف شده است. این نشانه‌ها که شامل حروف اختصاری، کلمات، اصطلاحات، اشکال، مخفف متشکل از نویسه(ها)، است به شکل برچسب، مهرهای پستی و یا حتی در برخی موارد به صورت دستی در واحدهای پستی برای ارائه خدمت، روی مرسولات درج یا الصاق می‌شوند.

### ۲۹-۳

#### نشانی برگشت<sup>۲</sup>

نشانی پستی است، که در آن کارور پستی باید مرسوله را در صورت عدم امکان توزیع به آن نشانی یا عدم تحویل به گیرنده، برگشت دهد.<sup>۳</sup>

### ۳۰-۳

#### نشانی پستی<sup>۴</sup>

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.

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

2 - Return address

۳- استاندارد ملی ایران- شماره یو پی یو اس ۴ - ۴۲: سال ۱۳۸۸، پست - اجزاء و قالب‌های بین‌المللی نشانی پستی

4 - Postal address

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.

### ۳-۳

#### هستار (موجودیت)<sup>۱</sup> پستی

شیء مشخص فیزیکی یا منطقی که در یک زمینه کاربردی پستی، مورد نظر است.<sup>۲</sup>

مثال - یک مرسوله پستی؛ یک ظرف؛ دپش؛ یک ماشین تجزیه؛ یک رمزینه‌خوان؛ کارمند یک دفتر پستی؛ یک برنامه رایانه؛ رکوردی از یک داده‌گان<sup>۳</sup> که به یکی از این موارد (یا هر هستار پستی دیگری) مربوط باشد؛ وسایر موارد مشابه.

### ۴ الزامات فرآیندی خدمت

در این بند، ویژگی‌ها و مشخصات کلیدی لازم الاجرا برای تحقق خدمت تحویل در مقابل دریافت بها از منظر مشتری، از ابتدای مرحله قبول تا انتهای مرحله تحویل، بیان می‌شود.

#### ۱-۴ الزامات مندرج در خدمات که تحویل در مقابل دریافت بها بر بستر آن‌ها ارائه می‌گردد

کلید الزامات فرآیندی خدمت تحویل در مقابل دریافت بها به‌جز مواردی که در بندهای ۴-۲ الی ۴-۱۳ این استاندارد مطرح شده است، برحسب نوع مرسوله و نوع خدمت، باید مطابق بند ۵ یکی از استانداردهای ملی ایران شماره ۱۸۸۲۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۳۵: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۲: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۹: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۶: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۱: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۲۳: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۶: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۳: سال ۱۳۹۳، شماره ۱۸۸۱۴: سال ۱۳۹۳ و شماره ۱۸۸۲۴: سال ۱۳۹۳، باشد.

#### ۲-۴ قبول مرسوله

مرسولات این خدمت به طرق زیر پذیرفته می‌شوند:

۱-۲-۴ قبول در باجه‌های پستی

۲-۲-۴ قبول حسب مفاد قراردادهای پستی منعقد

1 - Entity

2 - UPU standards glossary. Berne: International Bureau of the Universal Postal Union, 24 October 2007.

3- Data base



۳-۲-۴ قبول از مقرر فرستنده

#### ۳-۴ الزامات خاص مرتبط با لفاف مرسوله

۱-۳-۴ مهمور نمودن لفاف مرسولات خدمت به مهر فرستنده

۱-۱-۳-۴ فرستنده مرسولات این خدمت، ملزم به مهمور کردن در پاکت‌ها و بسته‌های ارسالی (بر روی چسب-های الصاقی روی مرسولات) با مهر فروشگاه یا تولیدی می‌باشند.

#### ۲-۳-۴ الصاق فاکتور مرسوله به لفاف آن

۱-۲-۳-۴ پنج نسخه فاکتور (حسب مورد رایانه‌ای) برای هر مرسوله توسط فروشگاه یا تولیدی فرستنده مرسوله صادر می‌گردد. چهار نسخه آن درون سلفون شفاف پشت چسب‌دار قرار گرفته و سلفون به مرسوله الصاق می‌گردد. یک نسخه آن در واحد کارور پستی قبول کننده به‌عنوان سابقه نگهداری می‌شود.

#### ۴-۴ قبض رسید فرستنده

۱-۴-۴ قبض رسید، فرمی است که هنگام قبول مرسوله تکمیل، صادر و به فرستنده در مقابل اخذ کرایه پستی تحویل می‌شود. در این فرم اطلاعات مرسوله شامل مشخصات کارور (نام، آرم، شماره مجوز فعالیت)، مشخصات فرستنده و گیرنده، مشخصات مرسوله، شماره و رمزین مرسوله، شماره فاکتور فرستنده، مبلغ فاکتور فرستنده، و مشخص کردن نحوه رفتار در صورت عدم تحویل یا عدم پرداخت بهای مرسوله توسط گیرنده می‌باشد.

۲-۴-۴ این قبض در سه نسخه صادر می‌شود؛ یک نسخه به فرستنده تحویل و یک نسخه به همراه مرسوله به مقصد ارسال و فاکتور صادره فرستنده ضمیمه نسخه سوم شده و در سوابق کارور پستی نگهداری می‌گردد.

۳-۴-۴ فرستنده می‌تواند در این خدمت از خدمت پس‌کرایه (کرایه در مقصد) نیز استفاده نماید.

#### ۵-۴ اقدامات کارور پستی در هنگام قبول مرسوله

۱-۵-۴ کارور پستی در هنگام قبول مرسوله خواه در باجه یا در مقرر فرستنده و یا حسب قرارداد در مکان تعیین شده، نسبت به بررسی مرسولات از لحاظ مطابقت با موارد اظهار شده در فاکتور و نیز مطابقت با مشخصات مرسولات با وزن واقعی، رعایت قوانین و مقررات پستی و رعایت ممنوعات پستی می‌پردازد و سپس نسبت به صدور قبض رسید برای هر مرسوله اقدام می‌نماید.

#### ۶-۴ کرایه خدمت

کرایه خدمت تحویل در مقابل دریافت بها با جمع عوامل نرخ خدمتی که مرسوله بر بستر آن ارسال می‌شود، نرخ خدمات تکمیلی و نرخ خدمت تحویل در مقابل دریافت بها که معمولاً درصدی از بهای کالا است، محاسبه و اخذ می‌گردد.

یادآوری- نرخ هر یک از خدمات فوق با توجه به احکام و آیین‌نامه‌های اتحادیه پستی جهانی و یا مقررات کشور، تنظیم و پس از تایید نهادهای نظارتی در نرخ‌نامه پست درج می‌گردند.

#### ۷-۴ نشانه‌ها

##### ۱-۷-۴ ارقام پست‌نامه

۱-۱-۷-۴ بر روی مرسولات پست‌نامه تحویل در مقابل دریافت بها باید در طرفی که نشانی درج می‌شود، حتی الامکان در گوشه بالای سمت چپ زیر نام و نشانی فرستنده، بطور واضح عبارت «تحویل در مقابل دریافت بها» نقش گردد یا برجسب نارنجی با عبارت «تحویل در مقابل دریافت بها» مشابه نمونه CN 29 الصاق شود. درج مبلغ بها بعد از عبارت یا برجسب، الزامی است.

یادآوری- برای مشاهده نمونه CN 29 به پیوست «الف» مراجعه کنید.

##### ۲-۷-۴ امانات

۱-۲-۷-۴ بر روی امانات تحویل در مقابل دریافت بها در طرفی که نشانی درج می‌شود و نیز بر روی برگ‌های ارسال مربوط آن، باید به‌طور آشکار، عبارت «تحویل در مقابل دریافت بها» درج شده یا برجسب نارنجی با عبارت «تحویل در مقابل دریافت بها» مشابه نمونه CN 29 الصاق شود. درج مبلغ بها بعد از عبارت یا برجسب، الزامی است.

#### ۸-۴ جمع‌آوری و ارسال

۱-۸-۴ کارور پستی باید در فرم‌های مربوط به جمع‌آوری و ارسال، به‌ویژه فرم‌های برگ اعلام و گذرنامه (ستون ملاحظات)، تعداد و مبلغ دریافتی مربوط به مرسولات خدمت را درج نماید.

۲-۸-۴ کارور پستی باید سرتخته کیسه‌های حاوی مرسولات خدمت را به مهر «تحویل در مقابل دریافت بهاء» ممهور نماید.

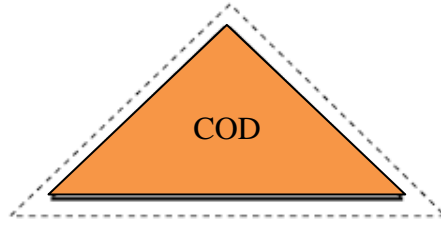
۳-۸-۴ در هنگام مبادله بین واحدهای مختلف کارور پستی و همچنین نگهداری دپش‌های حاوی مرسولات خدمت باید دقت و مراقبت لازم و کافی توسط کارور پستی به‌عمل آید.

#### ۹-۴ دریافت بهای محتوی مرسوله و تحویل آن



پيوسٽ الف  
(اطلاعاتي)  
فرمها

CN 29



Letter Post, 24th Congress 2008, art RL 135.4.2 –  
Size 37 x 18 mm (base x height), colour orange

اندازه (۳۷ × ۱۸) میلی‌متر (قاعدہ × ارتفاع)، نارنجی رنگ

شکل الف ۱ - فرم CN29

پیوست ب  
(اطلاعاتی)  
کتابنامه

- [۱] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه پست نامه ها. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- [۲] اتحادیه پستی جهانی. آیین نامه امانات پستی. ترجمه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. اداره کل پست بین الملل. تهران: ۱۳۹۱.
- [۳] دستورالعمل اجرایی شرکت پست ایران با شماره ۲۵۷۸۲/۴۱۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۶.
- [۴] دستورالعمل اجرایی شرکت پست ایران با شماره ۱۶۷۶۴/۴۱۰ مورخ ۱۳۹۰/۸/۹.
- [۵] دستورالعمل اجرایی شرکت پست ایران با شماره ۸۸۴۶/۴۱۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۵ با عنوان "دستورالعمل جامع خرید و فروش اینترنتی".
- [۶] سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی. مصوبات پستی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- [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.