|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.240 |
| CCS  | M 80 |

中华人民共和国国家标准

GB/T 10757—XXXX

代替 GB/T 10757—2011



邮政快递业术语

Terminology of postal and express industry

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

`

目次

[前言 II](#_Toc150957918)

[1 范围 1](#_Toc150957919)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc150957920)

[3 基础术语 1](#_Toc150957921)

[4 服务组织与服务人员术语 3](#_Toc150957922)

[5 邮件与快件术语 4](#_Toc150957923)

[6 服务设施设备术语 8](#_Toc150957924)

[7 用品用具术语 10](#_Toc150957925)

[8 服务环节术语 11](#_Toc150957926)

[9 服务质量术语 15](#_Toc150957927)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件替代GB/T 10757-2011《邮政业术语》，与GB/T 10757-2011相比，主要变化如下：

——标准的名称《邮政业术语》修改为《邮政快递业术语》；

——增加了第2章规范性引用文件；

——删除了一些不常用的术语（见2011年版的4.8、4.11、5.1.7、6.2.1、6.2.2、6.3.1~6.3.3、7.1.1~7.1.3、7.5.1、7.5.2、8.1）；

——增加了一些基础、服务组织与服务人员、邮件快件、用品用具、服务环节、服务质量的术语（见3.2、3.8~3.10、3.18、4.1.3~4.1.6、4.2.1~4.2.14、5.7、5.8、5.10~5.12、5.21、5.22、5.24~5.26、5.28~5.30、5.33~5.38、6.3、6.4、6.6~6.8、6.12~6.23、7.1~7.17、8.1.1、8.1.5~8.1.9、8.1.13、8.1.14、8.2.2、8.2.4、8.3.5~8.3.7、8.5、8.6.1、8.6.2、8.7.1~8.7.4、9.2~9.5、9.7、9.8、9.10、9.12、9.13、9.16、9.17）;

——修改了一些术语（见3.1、3.3、3.5、3.7、3.11、3.15、3.20、4.1.2、5.1、5.2、5.3、5.15、5.19、5.27、5.31、5.32、5.39、6.1、6.2、6.5、7.1、8.1、8.1.2、8.1.17、8.3.1、8.3.2、8.3.3、8.3.4、8.3.8、8.4、8.6.3、8.6.4、9.1、9.9，2011版的2.1、2.2、2.4、2.6、4.1、5.1.11、5.2.1、3.2、5.1.2、5.1.3、5.1.4、6.4.1、6.4.2.3、5.2.2、5.2.3、5.2.4、5.2.5、4.2/4.9、4.3/4.10、4.7、4.12、7.1、7.2、7.6、7.5、7.8、7.7、7.9、7.10、7.11、8.8、7.12、8.6/8.7、8.5）。

本文件由全国邮政业标准化技术委员会（SAC/TC 462）归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、石家庄邮电职业技术学院等。

本文件主要起草人：XXXX

本文件的历次版本发布情况为：

——GB/T 10757-1989；

——GB/T 10757-2011。

邮政快递业术语

* 1. 范围

本文件界定了邮政快递业服务和管理工作中的基础术语、服务组织与服务人员术语、邮件与快件术语、服务设施设备术语、用品用具术语、服务环节术语、服务质量术语及其定义。

本文件适用于邮政快递业的生产、服务、管理等活动。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27917.1 快递服务 第1部分：基本术语

* 1. 基础术语

邮政快递业 postal and express industry

为社会提供寄递服务以及国家规定的其他服务的行业。

[来源：依据《“十四五”邮政业发展规划》，以及调研意见]

快递业 express industry

为社会提供快递服务的行业。

寄递 posting and delivery

将信件、包裹、印刷品等物品按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的活动，包括收寄、分拣、运输、投递等环节。

[来源：《邮政法》，GB/T 27917.1，2.1]

邮政服务 postal service

邮政企业提供的邮件寄递服务、邮政汇兑服务以及国家规定的其他服务的统称。

邮政普遍服务 universal postal service

按照国家规定的业务范围、服务标准，以合理的资费标准，为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务。

邮政特殊服务 special postal service

邮政企业按照国家规定提供的机要通信、国家规定报刊的发行，以及义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递等服务的统称。

快递服务 express service；courier service

按照约定的时限、方式快速完成的寄递活动。

冷链寄递服务 cold chain delivery service

运用制冷、保温技术和设备，使邮件快件在寄递过程中始终处于规定温度范围的寄递服务活动。

绿色邮政快递 green postal and express

利用邮政快递资源、采用先进技术，合理规划和实施收寄、分拣、运输、投递和信息处理等环节，通过绿色包装、绿色运输与配送，减少资源浪费和碳排放，降低对环境影响的寄递服务活动。

智慧邮政快递　smart postal and express

综合运用大数据、云计算、区块链及相关信息技术，通过全面感知、识别、跟踪寄递服务状态，实现实时应对、智能优化决策的寄递服务活动。

邮政设施 postal facility

用于提供邮政服务的邮政营业场所、邮件处理场所、邮筒(箱)、邮政报刊亭、信报箱、智能信包箱等。

信件 letter and postcard

信函和明信片的统称。

信函 letter

以套封形式按照名址递送给特定个人或者单位的缄封的信息载体，书籍、报纸、期刊除外。

明信片 postcard；postal card

不需缄封的具有通信性质的卡片式信息载体。

包裹 parcel

按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的独立封装的物品。

印刷品 printed matter；printed papers

用户交寄的除规定按信函寄递以外的书籍、报纸、期刊、教材、目录及其它各种印刷的图文资料的统称。

邮政编码 postal code

由阿拉伯数字和英文字母按一定规则组成，表示收件人或寄件人所在通信区域的一组代码。

通用寄递地址编码 universal delivery address code

由国家（地区）码、卫星导航定位系统码、寄递位置码、寄递位置区域码、校验码、企业码以及物品属性码组成，表示收件人或寄件人所在位置的一组代码。

邮件 mail

邮政企业寄递的信件、包裹、汇款通知、报刊和其他印刷品等的统称。

快件 express item

快递企业递送的信件、包裹、印刷品以及其他寄递物品。

寄件人 sender

交寄邮件或快件的个人或单位。

收件人 addressee

邮件或快件名址中指定的接收个人或单位。

代收人 addressee agent

受收件人委托，代其领取邮件或快件的个人或单位。

* 1. 服务组织与服务人员术语

服务组织

邮政企业 postal enterprise

中国邮政集团有限公司及其提供邮政服务的全资企业、控股企业。

快递企业 express enterprise

除邮政企业以外的经营快递业务的企业。

快递服务主体 express service entities

在中华人民共和国境内依法登记的提供快递服务的企业及其分支机构，以及快递末端网点。

寄递企业 posting and delivery enterprise

邮政企业和快递企业的总称。

快递末端网点 express terminal network point

依法备案的提供快递末端收寄、投递等服务的经营网点。

智能收投服务终端运营企业 intelligent receive and delivery service terminal operation enterprise

提供智能信包箱、智能快件箱、无人服务站、寄递无人车、寄递无人机等智能收投服务终端运营服务的企业

服务人员

邮政营业员 postal clerk

从事邮件收寄、报刊收订、邮政汇兑、代办、集邮、票务等业务办理工作的人员。

邮件分拣员 mail sorter

使用邮件分拣设备，进行国内、国际邮件分拣封发工作及业务处理的人员。

邮件转运员 mail forwarder

从事邮件总包接收、处理、发运和火车邮件押运、汽车邮件驾押工作的人员。

邮政投递员 postman

从事邮件和报刊分发、投交工作的人员。

邮政市场业务员 postal marketing clerk

从事邮政业务市场信息收集、客户开 发、宣传推广和客户维护等工作的人员。

集邮业务员 philatelic clerk

从事邮资票品、集邮品、其他集邮类商品和集邮用品用具销售等工作的人员。

机要通信业务员 confidential communications operator

从事国家秘密载体的收寄、分拣封发、接发和投递的人员。

快递员 express courier

从事快件揽收、投递和客户信息收集、关系维护及业务推广工作的人员。

快件处理员 express operator

从事快件及总包的接收、卸载、分拨、集包、装载、发运等工作的人员。

快递工程技术人员 express engineering technician

从事快递设备、网路和信息网络设计与管理的工程技术人员。

快递设备运维师 express equipment operation and maintenance engineer

从事快递相关设备安装、运行、维养、改造、更新及相关管理等工作的人员。

快递站点管理师 express station manager

从事快递末端站点生产作业、质量管控、业务开发等工作的人员。

国际快递业务师 international express courier

从事国际寄递服务网络设计搭建、海外仓等节点建设、业务市场开发、国际快件中转清关管理等工作的人员。

邮件快件安检员 mail and express security staff

使用X射线安检仪、邮件快件智能X射线安全检查设备、CT安全检查扫描设备、手持爆炸物/毒品探测仪等设备，从事邮件快件安全检查等工作的人员。

* 1. 邮件与快件术语

国内邮件 domestic mail

从收寄到投递的全过程均发生在中华人民共和国的邮件。

港澳台邮件 mail to/from Hong Kong, Macao and Taiwan

由中华人民共和国内地（大陆）寄往香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区，以及由香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区寄往中华人民共和国内地（大陆）的邮件。

国际邮件 international mail

寄件地和收件地分别在中华人民共和国境内和其他国家或地区的邮件，以及其他国家或地区间互寄但通过中华人民共和国境内经转的邮件。

平常邮件 ordinary mail

邮政企业在收寄时不出具收据，投递时不要求收件人签收的邮件。

给据邮件 registered mail

邮政企业在收寄时出具收据，投递时由收件人签收的邮件。

附回执邮件 mail with advise of delivery

寄件人在交寄给据邮件时，将填好的回执随邮件一并交寄，邮件妥投后，由收件人在回执上签名或签章，邮政企业再将此回执寄递给寄件人的邮件。

邮政汇兑 postal exchange

汇款人委托银行将其款项支付给收款人的结算方式，包括电汇和信汇。

机要邮件 confidential mail

党政军机关及国民经济各部门之间通过邮政企业寄发的秘密载体。

邮简 letter sheet

信封和信纸连在一起，折叠后将各边封合，形成信封形状后交寄的信函。

国际航空邮简 aerogramme

原寄国与寄达国之间利用航空邮路寄递的邮简。

国际小包 international small packet

重量在2kg以内，外包装长宽高之和小于90cm，且最长边小于60cm的小件物品类国际邮件。小包内可以寄递与内件有关的发票、货物产地、原料注解、货物出厂日期、登记号码、价目说明、产品说明书以及寄件人和收件人姓名地址签条。

国际商业回函 international business reply service（IBRS）

大宗商业用户随直销广告、货样等邮件将印好回函地址的信封、明信片寄给收件人，进而收件人无需支付邮费，便可将所收到的信封、明信片发回给寄件人的国际函件。

义务兵免费信函 postage free letter for compulsory serviceman

现役义务兵由其所在部队集中交寄的私人通信且每件重量不超过20g的国内平常信函。

盲人读物 literature for the blind

用户交寄的供盲人所用凸出点痕的书籍、刊物、信函和文件，盲人所用特种纸张除外。

邮资凭证 postage voucher

表明邮资纳付标志的有价票证，包括邮票、邮资符志、邮资信封、邮资明信片、邮资邮简等。

邮票 stamp

由国家指定机构发行的作为邮资纳付标志的有价票证。

普通邮票 regular stamp

面值种类齐全，可多次印刷，供各类邮件贴用的邮票。

纪念邮票 commemorative stamp

为纪念重大事件或重要人物而专门发行的邮票。

特种邮票 special stamp

为宣传特定事物而发行的邮票。

邮资符志 postal franking impression

由邮资机直接打印在信封表面或打印在签条上粘贴在信封表面，作为邮资纳付标志的戳记。

邮资信封 stamped envelope

国家（地区）邮政管理部门发行、印有邮票图案的信封。

邮资明信片 stamped postcard

国家（地区）邮政部门发行、印有邮票图案的明信片。

邮资信卡 stamped letter card

对折式、可粘合的印有邮资图案的卡片式信息载体 。

邮资邮简 stamped letter sheet

国家（地区）邮政部门发行、印有邮票图案的邮简。

邮资票品 postal items

经邮政管理部门审定后，邮政企业发行的邮票和印有邮资凭证的邮资信封、邮资明信片、邮资邮简、邮资信卡等。

[来源：YZ/T 0005.3—2002，5.2.3，有修改]

无着邮件 undeliverable postal item

邮政企业无法投递且无法退回的邮件。

注：无法退回包括下列情形：

1. 寄件人地址不详；
2. 寄件人声明抛弃；
3. 邮件退回后寄件人拒收或者拒绝支付有关费用；
4. 邮件保管期满寄件人仍未领取；
5. 无法复活的裸包邮件。

国内快件 domestic express item

从收寄到投递的全过程均发生在中华人民共和国的快件。

同城快件 intra-city express item

从收寄到投递的全过程均发生在中华人民共和国境内同一地市级以上城市的快件。

省内异地快件 intra-province express item

寄件地和收件地分别在中华人民共和国境内同一省、自治区中不同城市（地区、自治州、盟）的快件。

省际快件 inter-province express item

寄件地和收件地分别在中华人民共和国境内不同省、自治区、直辖市的快件。

港澳台快件 express item to/from Hong Kong, Macao and Taiwan

由中华人民共和国内地（大陆）寄往香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区，以及由香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区寄往中华人民共和国内地（大陆）的快件。

国际快件 international express item

寄件地和收件地分别在中华人民共和国境内和其他国家或地区的快件，以及其他国家或地区间互寄但通过中华人民共和国境内经转的快件。

无着快件 undeliverable express item

快递服务主体无法投递且无法退回的快件。

1. 无法退回包括下列情形：
2. 寄件人通讯地址和联系方式不详或错误；
3. 寄件人声明放弃；
4. 快件退回后寄件人拒收或者拒付约定的服务费用；
5. 快件保管期届满寄件人仍未领取。

破损件 mail and express item with damaged packaging

因操作不当等原因，导致外包装破损的邮件和快件。

损毁件 damaged mail and express item

因操作不当等原因，导致内件部分或全部价值损毁的邮件和快件。

丢失件 lost mail and express item

在寄递过程中单一邮件和快件全部丢失，或其内件部分丢失的邮件和快件。

异形件 irregular mail and express item

形状大小不规则，无法或不宜直接通过自动分拣设备进行分拣的邮件和快件。

签单返还 receipt collect service

快递服务主体在投递快件后，将收件人签收或盖章后的回单返回寄件人的服务。

保价快递 insurance express

用户按规定交付保价费，由快递服务主体对该快件的丢失、毁损、内件不符等承担相应赔偿责任的快递服务。

* 1. 服务设施设备术语

营业场所 mail and express facility

提供邮件或快件收寄、投递及其他服务的场所。

处理场所 mail and express handing

用于邮件或快件分拣、封发、储存、交换、转运等处理活动的场所。

寄递共同配送中心 joint posting and delivery center

为邮政企业、多个快递企业提供共同分拣、储存、转运等服务的场所。

快递服务站 service station for posting and delivery

为一个及以上快递服务主体提供快递末端服务的场所。

村级寄递物流综合服务站 village posting and delivery integrated service station

村邮站

在建制村设立的，供农村邮政、快递、供销、电商等综合使用的农村公共设施。

无人服务站 unmanned service station for express

无人值守的，利用智能快件箱等自助终端设备，提供末端寄递服务的场所。

国际邮件互换局 international mail exchange office

与国外邮政机构有直接封发交换邮件总包关系的邮局，负责向指定的国外互换局封发国际邮件总包和接收、开拆处理外国发来邮件总包以及散寄过境的国际邮件业务。

国际邮件交换站 international mail exchange

负责与国外或邮政的传输代理机构进行国际邮件总包交换的部门。

邮筒 (箱 ) postal pillar box；mailbox

邮政企业供用户投寄平常信件的专用容器。

邮政报刊亭postal newspaper and periodicals kiosk

设在公共场所配有邮政企业标识的以零售报刊为主的邮政设施。

信报箱 mailbox

供用户接收信件、报刊及其他邮件的箱体。

智能收投服务终端 intelligent receive and delivery service terminal

利用机械化、自动化、人工智能等技术完成邮件快件收寄和投递服务的自助终端设备，包括智能信包箱、智能快件箱、无人服务站、寄递无人车、寄递无人机等。

智能信包箱 intelligent mail and parcel locker

应用信息技术控制与管理,通过密码验证、电子验证和其他身份识别方式进行操作,供用户接收邮件和快件的智能收投服务终端。

[来源:GB/T 24295-2021，3.1]

智能快件箱 intelligent self-express service machine

应用信息技术控制与管理,通过密码验证、电子验证和其他身份识别方式进行操作,供快递服务主体收寄、投递和用户交寄、提取快件的智能收投服务终端。

 [来源:YZ/T 0173—2020，3.1，有修改]

寄递无人车 posting and delivery unmanned vehicle

具备在特定区域和道路上自动驾驶功能，可实时监测周围环境，能正确识别和响应各种交通标志、标线、信号灯及障碍物等物体，可具备一定的网联通信功能，提供邮件快件收寄、运输、投递等服务的无人驾驶的、可载货的移动终端。

[来源：YZ/T 0182-2022，3.1，有修改]

寄递无人机 posting and delivery unmanned aircraft

由遥控设备或自备程序控制装置操纵，提供邮政快递服务的无人驾驶航空器。

寄递专用电动三轮车 special electro-tricycle for posting and delivery

以车载蓄电池作为能源，由电动机驱动、装备封闭式厢体，并具有统一标识，专门用于邮件快件揽收和投递的正三轮电动车。

寄递电动自行车 electric bicycle for posting and delivery

以车载蓄电池作为辅助能源，具有脚踏骑行能力，具有统一标识，能实现电助动或/和电驱动功能的、用于邮件快件揽收和投递的两轮自行车。

邮件快件智能X射线安全检查设备 intelligent X-ray security inspection system for express items

根据邮件快件内物品的影像或物质成分等特征，通过计算机算法，自动分析辨别可疑物品的X射线安全检查设备。

[来源：YZ/T 0177-2021，3.8，有修改]

自动分拣设备 automatic sorting machine

通过自动识读快件编码，将邮件快件按寄达地址等信息进行分拣处理的设备。

自动导引运输分拣机器人 automated guided vehicle sorting robot

AGV分拣机器人 automated guided vehicle sorting robot

具有自动导航装置，能够沿规定的导航路径行驶，按寄达地址信息进行分类后，将邮件快件运送到目的格口的运输车。

寄递手持终端 hand-held terminal for posting and delivery

提供寄递服务所使用的，具有信息采集、处理、输入和输出等功能的手持操作信息产品。

[来源：YZ/T 0164-2018，3.1，有修改]

邮资机 postage meter

能预置、结算邮资，具有使用记录不可更改的记账、按键入或邮政秤送来的数据自动连续调整自费，并在邮件或签条上加盖邮资符志功能的独立设备。

* 1. 用品用具术语

运单 waybill

用于记录邮件或快件原始收寄信息及服务约定的单据。

电子运单 express electronic-waybill

将邮件或快件原始收寄等信息按照一定格式存储在计算机系统中，并通过打印设备将快件原始收寄信息输出至热敏纸等载体上所形成的单据。

回单 interchange receipt

应寄件人要求，在收件人验收邮件或快件的同时，需收件人签名或盖章后返还给寄件人的单据。

封套 envelope

以纸板为主要原料，经模切、印刷和粘合等加工后，制成的可在寄递过程中装载邮件快件的信封式封装用品。

包装箱 packaging boxes

以纸板为主要原料，经模切、压痕、印刷等加工后，制成的可在寄递过程中装载邮件快件的箱式封装用品。

包装袋 packaging bags

以树脂为主要原料，经吹膜、拉丝、挤出、模切、封合等加工后，制成的可在寄递过程中装载邮件快件的袋式封装用品。

1. 快递包装袋包括塑料薄膜类包装袋、气垫膜类包装袋和塑料编织布类包装袋等类别。

［来源：GB/T 39084-2020，3.3］

循环包装 circulating package

在寄递过程中装载邮件快件、多次重复使用的包装用品。

注：包括集装容器（集装袋、集装笼等）、循环包装箱（袋）等。

循环包装箱 circular packing case

在寄递过程中装载邮件快件、多次重复使用的包装箱。

循环包装袋 circulating package

在寄递过程中装载邮件快件、多次重复使用的包装袋。

冷链寄递保温箱 cold chain insulation box

用于存放邮件快件的、采用保温材料制成以减少与外界冷热传递的封装用品。

包装填充物 packing filler

填充于邮件或快件内件和外包装之间的、能够起到缓冲、固定和保护作用的物品。

[来源：YZ/T 0166—2018，3.1，有修改]

集装笼 container cage

用于邮件快件运输的封闭式集装器具，具有邮件快件单元化积载功能，能够单独构成一个基本的集装运输单元。

集装袋 container bag

以涤纶、塑料和棉麻等为主要原料，经编织、成卷、分切、印刷、裁剪、缝纫等加工工序制成的可在邮件快件（3.4）分拨、转运、处理等环节中循环使用的集装容器。

［来源：GB/T 39084-2020,3.4］

电子秤 electronic scales

用于对邮（快）件称重、计费和数字显示的秤。

邮政专用品 special postal supplies

邮政企业依法使用的专门用品，包括邮政日戳、邮资机、邮政业务单据、邮政夹钳、邮袋和其他邮件专用容器。

[来源：《邮政法》]

邮政日戳 data stamps of post

为表明邮件处理时间、地点、机构等信息，在邮票、邮件、邮政单据上加盖戳记的章戳。

邮袋 mailbag

邮件在分拣封发和运输中使用的邮件容器。

* 1. 服务环节术语

收寄

邮政企业或快递服务主体接收寄件人交寄邮件或快件的过程 。

实名收寄 real-name receiving and posting

在收寄邮件快件时，对用户身份进行查验，并登记身份信息。

验视 content inspection

邮政企业或快递服务主体在收寄时查验用户交寄的邮件或快件是否符合禁寄、限寄规定，以及用户在运单或电子运单上所填报的内容是否与其交寄的实物相符的过程。

禁寄物品 prohibited articles

按国家行政管理部门要求，不允许寄递的物品，如易燃、易爆品等。

限寄物品 restricted articles

按国家行政管理部门要求，允许在限制数量或其他限制条件范围内寄递的物品，如卷烟和烟叶等。

包装 packing

在寄递过程中为保护邮件快件安全，方便其储存运输，采用适合的封装用品、填充物和辅助物等，按照一定的技术方法进行的操作活动。

原发包装 original packing

原装直发

由寄件人（电商企业、制造企业和个人用户等）提供，可直接满足寄递要求的包装。

过度包装 excessive packing

超出邮件快件正常包装功能需求，包装物选用、包装层数、包装空隙率、填充物或封装用胶带使用等超过必要程度的包装。

[来源：YZ/T 0178-2021,3.5]

绿色包装 green packing

在包装产品全生命周期中，在满足包装功能要求的前提下，对人体健康和生态环境危害小，资源能源消耗少的包装。

[来源：GB/T 37422-2019,3.1]

封装 sealing and packing

根据内件性质、寄递要求等，使用适当包装材料对邮件快件进行包装的过程。

首重费 charges for initial weight

起重费

对邮件或快件在不超过规定的首个重量范围内按一定价格标准计收的费用。

续重费 charges for addition weight

对邮件或快件超出首重范围的部分按一定价格标准计收的费用。

保价费 insurance fee

寄件人在交寄邮件或快件时，申报内件价值，邮政企业或快递服务主体按内件价值的一定比例计收的费用。

体积重量 volume weight

将用户所寄物品体积利用折算公式，得出的计费重量。

计泡系数 bubble counting coefficient

计泡比

对包装后的邮件或快件，按外包装自然外廓的最长、最宽、最高部位尺寸计算体积重量的系数。

邮政资费 postage

邮资

邮政企业提供邮政服务时按规定收取的服务费用。

挂号费 registration fee

对用户交寄的给据邮件，因增加给据处理手续而按规定计收的费用。

代理报关 customs declaration agent

邮政企业或快递服务主体接受寄件人或收件人委托，就其收寄的国际邮件或国际快件, 向海关申请办理进出口手续的过程。

内部处理

分拣 sorting

将邮件或快件按寄达地址信息进行分类的过程。

仓储 warehousing

利用仓库及相关设施设备进行物品入库、保管和出库的过程。

封发 dispatching

按发运路线将邮件或快件进行封装并交付运输的过程。

集包 consolidated dispatch

对同一发运路线的邮件或快件，混装在一个容器内形成的邮件或快件运输包装单位。

投递

投递 delivery

派送 delivery

邮政企业或快递服务主体按规定将邮件或快件投交收件人或其指定的代收人的过程。

改寄 redirection

邮政企业或快递服务主体按寄件人申请，将邮件或快件名址变更并寄往新名址的过程。

撤回 withdraw

邮政企业或快递服务主体按寄件人申请，将已交寄的邮件或快件撤销寄递并返还寄件人的过程。

退回 return

邮政企业或快递服务主体按规定将无法投递或收件人要求的邮件或快件，返回原址或寄件人的过程。

上门投递 express delivery to address

按运单约定地址提供到门的寄递服务，不包含约定地址为智能信包箱或智能快件箱、寄递服务站、无人服务站的寄递服务。

箱递 express delivery to box

按照与用户的约定，快递服务主体或邮政企业将快件或邮件投递到智能信包箱或智能快件箱的寄递服务。

站递 express delivery to terminal site

按照与用户的约定，快递服务主体或邮政企业将快件或邮件投递到寄递服务站、无人服务站等的快递服务。

签收 signing for acceptance

邮政企业或快递服务主体将给据邮件或快件投交收件人时，由收件人或代收人确认收到的过程。

查询 inquiry

用户向邮政企业或快递服务主体查找、询问已交寄的给据邮件或快件处理状态或处理结果的过程。

按址汇兑 exchange by address

邮政企业按照汇款人提供的收款人姓名、地址和手机号码等信息，以发送取款短信或投递取款通知单的方式，通知收款人领取汇款的业务。

投诉与申诉

投诉 complaint

用户对邮政企业或快递服务主体提供的服务不满意，向邮政企业、快递服务主体或消协组织提出请求调解处理的行为。

申诉 appeal

用户投诉后，在一定时间内没有得到处理，或对投诉处理结果不满意，向邮政管理部门提出请求调解处理的行为。

有效申诉 effective appeal

由邮政管理部门按照国家法律法规或标准，确定为邮政企业或快递服务主体责任的申诉。

赔偿 compensation

邮政企业或快递服务主体因邮件或快件发生延误、损毁、丢失及内件不符等，按规定向用户赔付损失的过程。

合作协同

邮快合作 cooperation between postal enterprise and express service entities

邮政企业与快递服务主体在寄递过程中开展的合作。

快快合作 cooperation between express service entities

多个快递服务主体在寄递过程中开展的合作。

交邮合作 cooperation between postal enterprise and transportation enterprise

邮政企业与交通运输企业在寄递过程中开展的合作。

交快合作 cooperation between express service entities and transportation enterprise

快递服务主体与交通运输企业在寄递过程中开展的合作。

* 1. 服务质量术语

邮件快件全程时限 time limit from acceptance to delivery

邮政企业或快递服务主体从收寄邮件快件到投递邮件快件的时间间隔。

时限准时率 on-time delivery rate

在一定时期内，邮政企业或快递服务主体按约定时限，投递邮件快件的件数与收寄邮件快件总件数的比率。

邮件快件丢失率 rate of lost express items

在一段时期内，邮政企业或快递服务主体丢失件的件数占收寄邮件快件总件数的比率。

邮件快件损毁率 rate of damaged express items

在一段时期内，邮政企业或快递服务主体损毁件的件数占收寄邮件快件总件数的比率。

用户投诉率 customer complaint rate

在一段时期内，邮政企业或快递服务主体受理用户投诉的邮件（快件）件数与收寄邮件（快件）总件数的比率。

有效申诉率 effective complaint ratio

在一段时期内，用户有效申诉的邮件或快件件数，占同一时期内寄递的邮件或快件总件数的比率。

投诉处理时限 time limit for complaint handling

邮政企业或快递服务主体自受理用户投诉之时起，到完成用户投诉处理的时间间隔。

索赔处理时限 time limit for claim handling

邮政企业或快递服务主体自受理用户索赔之时起，到完成索赔处理的时间间隔。

投递频次 frequency of delivery

邮政企业在一定时间内固定投递邮件的次数。

投递深度 delivery depth

将邮件快件投递到城市、县乡（镇）、建制村等的不同程度。

邮政营业场所平均服务半径 average service radius of business premises for postal service

邮政营业场所服务区域边界上的用户到该邮政营业场所的平均空间距离。

建制村直接通邮率 direct mail rate of organic villages

在一定行政区划范围内直接通邮的建制村数量占所有建制村数量的比率。

农村乡镇邮政普遍服务营业场所覆盖率 coverage rate of universal postal services in rural villages

在一定范围内，农村乡镇邮政普遍服务营业场所数量占所有营业局所数量的比率。

开筒（箱）频次 frequency of postal pillar box clearance

邮政企业在一定时间内固定开启信筒（箱）收取平常信件的次数。

邮政营业场所平均服务人口 average service population of business premises for postal service

邮政营业场所服务范围内的平均居民总人数。

查询答复时限 time limit for inquiry reply

快递服务主体自受理快件查询之时起，到答复用户查询结果的时间间隔。

彻底延误时限 time limit for completely delayed service

从快递服务主体承诺的快递服务时限到达之时起，到用户可以将快件视为丢失的时间间隔。