

ICS 03.240

M 81

备案号:49180—2015

YZ

中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0137—2015

快递营业场所设计基本要求

Basic design requirements of business premises for express service

2015-02-06 发布

2015-05-01 实施

国家邮政局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 快递营业场所的选址	2
5 快递营业场所的分类	2
6 快递营业场所的原则要求与功能分区	2
6.1 原则要求	2
6.2 功能分区	3
7 快递营业场所的设施设备	4
7.1 概述	4
7.2 室外设施	4
7.3 室内墙体张贴	4
7.4 室内设施设备	5
8 快递营业场所的装修	5
8.1 质量	5
8.2 照明	5
8.3 风格	5
9 快递营业场所的安全要求	6
9.1 消防安全	6
9.2 用电安全	6
9.3 安全监控	6
9.4 其他要求	6
附录 A (资料性附录) 快递营业场所功能分区示例	7
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家邮政局提出。

本标准由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本标准起草单位:圆通速递有限公司、中国标准化研究院、国家邮政局发展研究中心。

本标准主要起草人:周杨、李琳、杭翊、曾毅、王东升、王学斌、耿艳。

引 言

快递营业场所分为自有营业场所与合作营业场所两类。目前自有营业场所发展相对成熟,而合作营业场所的建设模式和运营方式多种多样,还处在发展演变的过程中,因此,为避免过早制定标准限制其发展,本标准主要针对自有营业场所的相关内容进行了规定。但标准中有关室内墙体张贴和场所安全要求等内容,合作营业场所应参照执行。

快递营业场所设计基本要求

1 范围

本标准规定了快递营业场所选址、分类、原则要求和功能分区、设施设备、装修和安全等方面的要求。

本标准适用于快递服务组织自有快递营业场所的设计与建设。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 8898	音频、视频及类似电子设备 安全要求
GB/T 16606.1	快递封装用品 第1部分:封套
GB/T 16606.2	快递封装用品 第2部分:包装箱
GB/T 16606.3	快递封装用品 第3部分:包装袋
GB/T 27917.1	快递服务 第1部分:基本术语
GB 50016	建筑设计防火规范
GB 50034	建筑照明设计标准
GB 50140	建筑灭火器配置设计规范
GB 50210	建筑装饰装修工程质量验收规范
GB 50327	住宅装饰装修工程施工规范
YZ/T 0136—2014	快递专用电动三轮车技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

快递营业场所 **business premises for express service**

快递服务组织用于提供快件收寄、投递及其他相关末端服务的场所。

注:改写 GB/T 27917.1,定义4.4.1。

3.2

自有营业场所 **self-owned business premises for express service**

快递服务组织利用自有产权或通过购买、租赁等形式获得房屋使用权,并独立开展快递及相关业务的营业场所。

3.3

合作营业场所 **cooperative business premises for express service**

快递服务组织通过与其他单位或组织合作,开展快递及相关业务的营业场所。

3.4

基本型营业场所 basic business premises for express service

仅满足业务接待和快件暂存基本功能要求的快递营业场所。

3.5

拓展型营业场所 expanding business premises for express service

除具备基本型营业场所服务功能外,还可满足业务操作、停车及装卸、充电等其他功能要求的快递营业场所。

4 快递营业场所的选址

4.1 应符合国家有关政策法规、城市总体规划及道路交通规划。

4.2 宜考虑所在区域的企业及商业设施分布情况,以及人口结构、收入水平、消费习惯和用户需求。

4.3 宜考虑同业发展情况、商业化程度、土地价格、租金。

4.4 宜选择在交通便捷的地点,以满足运输、揽投等车辆的进出。

4.5 应考虑周边环境,减少营业过程中给居民生活和休息带来的不便。

5 快递营业场所的分类

5.1 快递营业场所分为自有营业场所和合作营业场所。分类示意图见图 1。

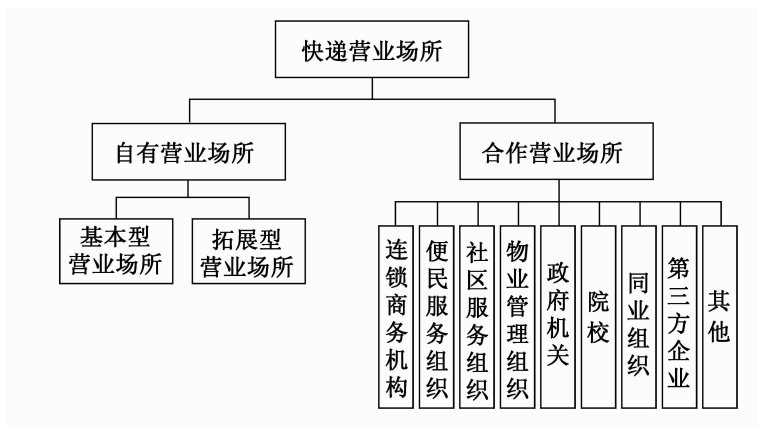


图 1 快递营业场所分类示意图

5.2 自有营业场所依据功能和面积等要素,可进一步分为基本型营业场所和拓展型营业场所。

5.3 合作营业场所的合作对象包括连锁商务机构、便民服务组织、社区服务组织、物业管理组织、政府机关、院校、同业组织以及专业第三方企业等。

6 快递营业场所的原则要求与功能分区

6.1 原则要求

自有营业场所应满足如下要求:

——具有固定的独立空间;

——基本型营业场所应包括业务接待区和暂存区,两者应物理分隔;

- 拓展型营业场所在基本型营业场所的基础上,增加独立的操作、停车及装卸、充电等功能区;
- 基本型营业场所面积不应小于 15m^2 ,拓展型营业场所面积不应小于 30m^2 ,且营业场所的面积应与快递业务量大小相适应;
- 同一服务品牌的快递服务组织,其快递营业场所的设计应保持统一风格;
- 符合国家对于营业场所其他方面的要求。

6.2 功能分区

6.2.1 概述

自有营业场所应根据现场实际,在场所内划分接待、暂存、操作、停车及装卸、充电等相关功能区域,各功能区域可用标线进行分隔,保持出入畅通,方便人员、车辆及快件的进出。其功能分区示例参见附录A。

6.2.2 业务接待区

业务接待区应满足如下功能或要求:

- 向用户提供业务咨询;
- 便于用户填单、等候或提取快件;
- 用于快件的交寄、接收、验视、封装、称重和信息采集等。

6.2.3 暂存区

暂存区应满足如下功能或要求:

- 用于临时存放快件;
- 文件类和物品类应分开存放;
- 揽收件和投递件应分开存放;
- 错发件、无着快件、破损件、损毁件等异常快件应分别存放。

6.2.4 操作区

操作区应满足如下功能或要求:

- 依据流向对揽收件和投递件进行分拣处理;
- 对揽收件进行打包处理;
- 可对打包件进行整体称重;
- 可满足特殊业务处理要求。

6.2.5 停车及装卸区

停车及装卸区应满足如下功能或要求:

- 设置车辆减速、限速标志;
- 设立机动车和非机动车停靠区域标线;
- 方便停车和进行快件装卸操作;
- 满足车辆停放整齐等相关要求。

6.2.6 充电区

充电区应满足如下功能或要求:

- 用于对电动车辆进行充电;

- 应与其他区域隔离；
- 电动车辆的充电设备及要求,应符合 YZ/T 0136—2014 中 6.5 的规定。
- 应防止人身触电,防触电的结构要求应符合 GB 8898 中的规定；
- 应具有防火防爆的安全措施。

6.2.7 其他

快递营业场所可根据自身业务特点及发展需求,设置其他功能区域:

- 用于存放物料、消防器材等物品的区域；
- 用于商品展示、业务推广的区域；
- 用于用户体验的区域；
- 用于员工休息的区域等。

7 快递营业场所的设施设备

7.1 概述

自有营业场所应设置和配备与所经营业务相适应的设施设备,设施设备的摆放和设置应满足安全条件,不应影响人员通行、大件物品进出和业务操作。

7.2 室外设施

7.2.1 快递营业场所外应悬挂体现快递服务组织统一服务品牌标识的标牌,宜放置于门口上方突出位置。

7.2.2 快递营业场所外应悬挂营业场所标牌,应放置于入口处明显位置。

——营业场所标牌应包括营业场所具体名称和营业时间。其中,营业场所具体名称由“快递服务组织名称+营业场所名称”组成,如:××快递西直门营业厅。

——营业场所标牌尺寸以 400mm×300mm 为宜,尺寸规格示例见图 2。

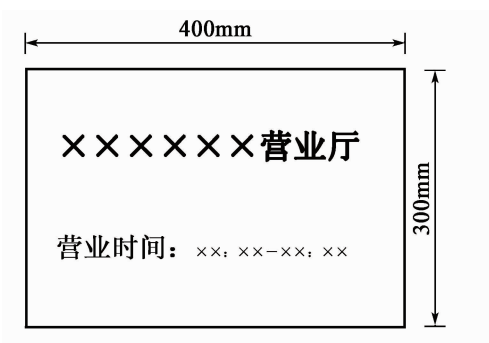


图2 营业场所标牌规格尺寸

——营业场所标牌与地面距离不应小于 1.2m。

7.3 室内墙体张贴

快递营业场所墙体应于醒目位置采用张贴或其他方式展示如下内容:

- 经营资质证明；
- 服务种类、服务承诺、资费标准；
- 禁限寄物品目录、收寄验视规定、安全生产警示；

- 服务电话、监督投诉电话和电子邮箱；
- 其他。

7.4 室内设施设备

7.4.1 书写台

快递营业场所应设置书写台,供用户书写填单使用,书写台上应放置各类业务单据的填写样本,并提供客户所需书写工具。

7.4.2 座椅

快递营业场所应设置座椅。

7.4.3 营业终端设备

快递营业场所应配备个人计算机、手持终端、采集器(扫描枪)等基本的营业终端设备。个人计算机和手持终端中,应至少有一台设备与快递服务组织总部的计算机管理系统联网,能按照要求实现相关电子数据的传送、交换。

7.4.4 计量设备

快递营业场所应配备与业务量相适应的计量设备,如:(电子)磅秤或(电子)台秤、卷尺或皮尺等。所配备的计量设备应具有国家计量检定合格证书,且应在使用有效期内。

7.4.5 通信设备

快递营业场所应配备与业务量相适应的通信设备,如:宽带、电话、传真等。

7.4.6 操作设备

快递营业场所应配备与业务量相适应货架、包装设备和手推车等。

7.4.7 快递封装用品

快递营业场所应提供快递封装用品,快递封装用品应符合 GB/T 16606.1、GB/T 16606.2 和 GB/T 16606.3 的规定。

8 快递营业场所的装修

8.1 质量

快递营业场所的装修施工质量,应符合 GB 50210 的规定。

8.2 照明

快递营业场所内的照明设计应符合 GB 50034 的规定。

8.3 风格

除所在地市政建设另有要求外,快递营业场所的装修风格应符合快递服务组织的统一要求,应规范统一、美观大方和经济实用。

9 快递营业场所的安全要求

9.1 消防安全

快递营业场所应按照 GB 50016 的要求,设置醒目的防火标志,消防通道、安全出口符合紧急疏散要求,标志明显并保持畅通。

快递营业场所应配备与场所面积相适应的消防设施、设备及器材,消防器材的配置应符合 GB 50140 的规定。

快递营业场所内严禁使用明火,以及与快递服务无关的电器等设备。

9.2 用电安全

快递营业场所充电区的电压,应能满足三相用电设备的正常使用。其他用电应符合 GB 50327 的规定。

9.3 安全监控

快递营业场所应配置与场所面积相适应、符合国家相关要求的监控设施设备,监控设备的安装应达到无死角、无盲区的要求。

监控设备应全天候 24h 运转,监控资料保存时间不得少于 30d,并按照邮政管理部门的要求进行报送。

9.4 其他要求

快递营业场所应符合国家关于营业场所安全与环保方面的其他规定。

附 录 A
(资料性附录)
快递营业场所功能分区示例

A.1 基本型快递营业场所的功能分区见图 A.1。

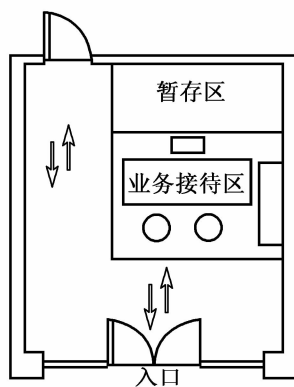


图 A.1 基本型快递营业场所功能分区示例图

A.2 拓展型快递营业场所的功能分区见图 A.2。

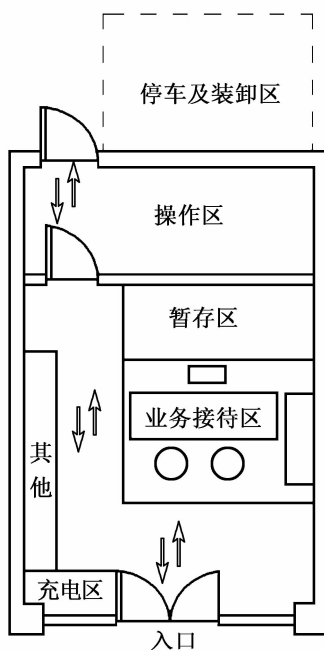


图 A.2 拓展型快递营业场所功能分区示例图

参 考 文 献

- [1] GB/T 27769—2011 社会保障服务中心设备设施要求
 - [2] 中华人民共和国公司登记管理条例
 - [3] 快递业务操作指导规范
 - [4] DB 32/626—2003 电动自行车充电设备的安全要求
 - [5] 中华人民共和国交通运输部令 2011 年第 2 号 邮政行业安全监督管理办法
 - [6] 中华人民共和国交通运输部令 2013 年第 1 号 快递市场管理办法
 - [7] 国邮发[2012]100 号 关于规范经营快递业务的企业许可审批和登记管理有关事项的通知
-