

ICS 03.240
A 16
备案号:84597—2022

YZ

中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0183—2022

无人车邮件快件投递服务规范

Specification of mail and express delivery service by the unmanned vehicle

2022-01-04 发布

2022-03-01 实施

国家邮政局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务主体	1
5 服务条件	2
6 服务流程	3
7 服务安全	4
8 服务赔偿	5
9 服务评价	5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家邮政局提出。

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：北京京东乾石科技有限公司、新石器慧通(北京)科技有限公司、深圳一清创新科技有限公司。

本文件主要起草人：陶鑫、倪鹏、李作泉、桂晨光、周清、孔旗、宋若原、余恩源、刘淼、王鲁佳。

无人车邮件快件投递服务规范

1 范围

本文件规定了无人车邮件快件投递服务的主体、服务条件、服务流程、服务安全、服务赔偿和服务评价的要求。

本文件适用于无人车邮件快件投递服务的运营、管理和评价。

2 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 10757 邮政术语

GB/T 27917.3—2011 快递服务 第3部分:服务环节

YZ/T 0161—2017 快件处理场所设计指南

YZ/T 0182 寄递无人车技术要求

3 术语和定义

GB/T 10757 和 GB/T 27917.3 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无人车运营组织 unmanned vehicle operating organization

依法利用无人车提供邮件快件投递服务的组织。

3.2

无人车邮件快件投递场所 distribution station for mail and express delivery service by the unmanned vehicle

无人车运营组织提供无人车邮件快件投递服务的场所,包含邮件快件装卸、无人车停放及充换电等区域。

4 服务主体

4.1 无人车运营组织应为在市场监督管理部门注册登记的企业法人,取得经营所在地相关部门批准上路权限,符合国家及运营区域当地管理部门的规定。

4.2 无人车邮件快件投递服务可由具备服务条件的寄递企业独立开展,也可由寄递企业委托具备服务条件的无人车运营组织开展。委托开展的,双方应签订委托服务合同,明确各自职责。

4.3 委托服务合同应包括但不限于各自在服务条件、服务流程、服务安全、服务赔偿、服务评价等方面中所承担的义务和责任。

5 服务条件

5.1 运营条件

无人车运营组织应在符合道路安全管理的运营区域内开展邮件快件投递服务。开展无人车邮件快件投递服务前,无人车运营组织应满足以下条件:

- a) 具备无人车运营计划,内容包括运营路线、停靠点、运营时间、气象条件等;
- b) 具备首选和备用等多条无人车运营路线,无人车运营路线应考虑人口密度、道路环境、电磁环境、通信条件、气候条件、投递任务等多种因素;
- c) 能够定期对无人车运营路线进行检查,发现风险后及时处理或重新规划路线;
- d) 能够定期保养整车和关键零部件。

5.2 系统装备条件

5.2.1 无人车运营组织应具备无人车、无人车运营管理平台等系统装备。

5.2.2 无人车应满足且不限于以下要求:

- a) 无人车功能及性能应符合 YZ/T 0182 的规定;
- b) 具备实时监控、精准定位和应急处置等能力;
- c) 视频监控应能覆盖邮件快件装卸和取件过程。

5.2.3 无人车运营管理平台应满足且不限于以下要求:

- a) 具备车辆视频监控、车辆行驶状态反馈、远程遥控等车辆监控功能;
- b) 具备车辆状态、厢体状态、车辆归属等车辆信息获取功能;
- c) 具备保养管理、充电管理、数据管理等车辆管理功能;
- d) 具备与寄递企业的业务系统进行信息交互的能力;
- e) 具备与收件人进行信息交互的能力。

5.3 人员条件

无人车运营组织应具备以下人员:

- a) 运营监控人员:能够在线监控无人车运行状态,进行无人车接管、数据查询等相关操作的人员;
- b) 维修人员:能够进行无人车维修、保养等相关操作的人员;
- c) 运营服务人员:能够执行车辆检查、邮件快件检查及装卸、车辆回收等操作的人员。

5.4 投递场所条件

无人车邮件快件投递场所的选择应满足以下要求:

- a) 应具备无人车停放、邮件快件装卸和充换电区域,充电区域应符合 YZ/T 0161—2017 中 8.2.1 的规定;
- b) 安全要求应符合 YZ/T 0161—2017 中 6.5 的规定;
- c) 宜具备无人车配件的存放和车辆维修、保养的空间条件;
- d) 宜依托邮政快递营业场所进行设计。

5.5 保险

无人车运营组织应为无人车购买第三者责任保险,保额应符合国家及运营区域当地管理部门的规定,降低运营事故对社会第三方造成的潜在影响及损失。

6 服务流程

6.1 概述

6.1.1 无人车邮件快件投递服务流程主要包括投递前、投递中、投递后、例外情况及信息交互。

6.1.2 投递前工作包括车辆检查、邮件快件确认、与收件人沟通。投递中工作包括邮件快件检查及装载、无人车行驶、收件人取件。投递后工作包括无人车返程和车辆回收。

6.1.3 各个环节应紧密配合,信息记录应完整准确,确保服务流程的安全性。

6.2 投递前

6.2.1 车辆检查

开展邮件快件投递服务前,运营服务人员应对无人车进行检查,包括但不限于续驶里程、厢体状态等。

6.2.2 邮件快件确认

6.2.2.1 通过无人车运营管理平台确认邮件快件内容、时间、地点、气象条件等是否符合运营要求。

6.2.2.2 应根据无人车厢体尺寸、装载能力、行驶速度等条件,对邮件快件进行筛选。超重、超限(超长、超宽、超高)、包装破损、易碎等邮件快件,不宜使用无人车进行投递。

6.2.3 与收件人沟通

6.2.3.1 宜事先与收件人沟通,并与收件人就采用的投递方式达成一致,同时告知例外情况的处理方法。

6.2.3.2 对于到付件,应与收件人沟通电子支付方式,达成一致并由收件人完成支付后,向收件人发送取件码。

6.3 投递中

6.3.1 邮件快件检查及装载

运营服务人员应检查邮件快件外包装是否完整、是否需要采取必要的防护措施,在确认邮件快件安全的前提下,将邮件快件装载到无人车上。

6.3.2 无人车行驶

6.3.2.1 无人车出发时应向收件人发送投递信息,包括但不限于车辆编码、投递地点、预计投递时间等。

6.3.2.2 无人车按运营路线行驶,行驶过程中,无人车运营管理平台应监控车辆行驶状态,确保无人车行驶安全。

6.3.3 收件人取件

6.3.3.1 根据无人车抵达投递地点时间,提前通知收件人取件,收件人可通过扫码、输入验证码等方式取件。无人车宜通过语音、操作屏提示等方式引导收件人完成取件操作流程。若委托他人代收,应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.4.2.4.2 的规定。

6.3.3.2 如收件人未在规定时间内取件,在确保邮件快件安全的前提下,宜重新开展无人车邮件快件投递服务或采用其他方式进行投递,无人车离开投递地点前应发送信息通知收件人下次邮件快件的投递方式。

6.3.3.3 无人车在投递地点的等待时间宜由无人车运营组织根据承诺的寄递服务时限、交通拥堵程度等因素设置,并于取件前通知收件人。

6.3.3.4 收件人关于取件问题的反馈,无人车运营组织应及时做好记录并妥善处理。

6.4 投递后

6.4.1 无人车返程

完成邮件快件投递后,无人车按照运营路线返程。

6.4.2 车辆回收

无人车返回投递场所后,运营服务人员应完成以下操作:

- a) 状态检查:对无人车外观、机构部件、续驶里程等进行检查;
- b) 格口检查:根据邮件快件投递信息进行检查,确保无丢件及误取件的情况;
- c) 邮件快件卸载:对投递2次未能投交的以及与收件人沟通采用其他投递方式的邮件快件,进行卸载;
- d) 信息记录:对无人车投递过程中的视频监控数据、车辆状态数据进行记录存储,记录信息应保存30 d以上;
- e) 入库停放:将无人车停放至车位;
- f) 车辆维护:对传感器等关键零部件进行清洁除尘等日常维护;
- g) 充换电池:根据车辆续驶里程进行无人车充电或更换电池;充电应在充电区域采用专用充电装置,不应超负荷用电。

6.5 例外情况

由于车辆故障、极端天气或人为破坏等原因,导致无人车在投递中无法行驶的,无人车宜通过声光等方式发出预警提示信息并在无人车运营管理平台上进行提示。运营监控人员应采取必要的救助措施,避免对第三方的生命或财产安全造成威胁。无人车装载的邮件快件应予以及时处置,不应遗弃。

6.6 信息交互

无人车运营组织应与寄递企业进行信息交互,包括但不限于:

- a) 邮件快件信息:邮件快件单号,收件人姓名、联系方式、地址等;
- b) 车辆信息:车辆编码、运营路线、实时位置、格口状态等;
- c) 投递信息:投递地点、投递时间、投递状态等。

7 服务安全

7.1 总体要求

无人车运营组织不应在未经批准的区域开展无人车邮件快件投递服务。

7.2 人员安全要求

无人车运营组织在开展无人车邮件快件投递服务时,应满足以下要求:

- a) 对无人车运营监控人员、维修人员、运营服务人员定期开展交通法规和安全培训;
- b) 制订无人车操作流程,并对无人车运营监控人员、维修人员、运营服务人员进行安全操作培训;
- c) 在无人车邮件快件投递场所设置必要的防护设施、安全标志及警示牌。

7.3 邮件快件安全要求

无人车运营组织应采取以下措施,确保邮件快件安全:

- a) 无人车运营组织应采取制订邮件快件安全运输制度、强化人员培训管理等措施;
- b) 在开展无人车邮件快件投递服务时,应确保邮件快件不裸露在外;
- c) 应制订完备的监控制度,配备必要的监控设备。

7.4 个人信息安全要求

无人车运营组织开展无人车邮件快件投递服务,应符合国家相关法律法规和《寄递服务用户个人信息安全管理规定》,保障用户个人信息安全。

7.5 突发应急处置预案

7.5.1 无人车运营组织应制订无人车应急处置预案及应急响应机制,针对可能发生的车辆故障、通信链路断开、电磁干扰、极端天气等潜在风险制订相应的应急保障措施,组织相关人员进行培训。

7.5.2 如出现重大事故问题,无人车运营组织应当及时向交通和邮政管理部门报告。

8 服务赔偿

因无人车运营组织原因引起邮件快件在投递过程中产生延误、丢失、损毁、内件不符等情形,对用户造成损失的,依据现行法律法规、合同约定、GB/T 27917.3 的相关规定进行赔偿。

9 服务评价

9.1 寄递企业宜定期向用户开展无人车邮件快件投递服务满意度评价,包含投递速度、服务安全性、取件便捷性等内容。

9.2 委托无人车运营组织开展邮件快件投递服务的,寄递企业应及时将满意度评价结果告知无人车运营组织。无人车运营组织应及时改进,提升服务质量。