

ICS 03.240
CCS A90
备案号:86176—2022

YZ

中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0185—2022

邮件快件实名收寄验视操作规范

Operation specifications for real name post and content inspection of
mail and express items

2022-05-11 发布

2022-08-01 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 缩略语	2
5 基本要求	2
5.1 收寄方式	2
5.2 实名查验	2
5.3 收寄验视	3
5.4 设备要求	3
5.5 组织管理	4
5.6 信息交换	4
5.7 禁限寄物品和异常情况处理要求	4
5.8 其他要求	4
6 操作流程	4
6.1 基本流程	4
6.2 营业场所实名收寄验视	4
6.3 协议用户实名收寄验视	4
6.4 上门收寄实名收寄验视	5
6.5 智能收投服务终端实名收寄验视	5
附录 A(规范性) 营业场所实名收寄验视	6
附录 B(规范性) 协议用户实名收寄验视	9
附录 C(规范性) 上门收寄实名收寄验视	12
附录 D(规范性) 智能收投服务终端实名收寄验视	15
附录 E(资料性) 收寄验视的具体操作方法	19
参考文献	21

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：国家邮政局邮政业安全中心、邮政科学研究规划院有限公司、顺丰速运有限公司、上海韵达货运有限公司。

本文件主要起草人：张浩、邱培刚、把宁、刘芳卫、孙刘芳、李智、田正、刘源、林泽鑫、李培吉、李建泉、王林。

邮件快件实名收寄验视操作规范

1 范围

本文件规定了邮件快件实名收寄验视的基本要求和操作流程等内容。

本文件适用于寄递企业收寄邮件快件时对寄件人信息进行实名查验、对交寄物品验视及实施相关监督管理。

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—2011 邮政术语

GB/T 27917.1—2011 快递服务 第1部分:基本术语

YZ/T 0133 智能快件箱

YZ/T 0137—2015 快递营业场所设计基本要求

YZ/T 0164 快递手持终端安全技术要求

YZ/T 0169—2019 邮件快件实名收寄信息交换规范

YZ/T 0173 智能信包箱和智能快件箱监管数据接入规范

3 术语和定义

GB/T 10757、GB/T 27917.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

邮件 mail

通过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。

[来源:GB/T 10757—2011,5.1.1]

3.2

快件 express item

快递服务组织依法递送的信件、包裹、印刷品等的统称。

[来源:GB/T 27917.1—2011,2.3]

3.3

运单 waybill

邮件详情单、快递运单、快递电子运单的统称。

3.4

寄递企业 mail and express service organization

邮政企业、快递企业、经营邮政通信业务的企业的统称。

3.5

实名收寄验视信息监管平台 real name post and content inspection management system

国务院邮政管理部门建设并运行维护,接收寄递企业上报用户实名收寄验视数据,并对接收数据进

行监测分析的管理系统。

3.6

智能收投服务终端 **intelligent terminal for service of express and mail**

寄递企业利用人工智能技术完成邮件快件收投服务的终端设备,如智能快件箱、智能远程收寄终端等。

3.7

智能远程收寄终端 **intelligent remote terminal for receiving and sending**

寄递企业人员通过远程音视频,指导网点寄件人办理邮件快件收寄业务的智能化终端设备。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

NFC:近距离无线通信(Near Field Communication)

OCR:光学文字识别(Optical Character Recognition)

PDA:手持终端(个人数码助理或掌上电脑)(Personal Digital Assistant)

5 基本要求

5.1 收寄方式

邮件快件可采用营业场所收寄、协议用户收寄、上门收寄和智能收投服务终端收寄四种方式。

- a) 营业场所收寄是通过营业网点完成收寄的服务方式;
- b) 协议用户收寄是对签订寄递协议的交寄量大或交寄频次高的寄件人提供批量交寄的服务方式;
- c) 上门收寄是收派员到寄件人现场完成收寄的服务方式;
- d) 智能收投服务终端收寄是通过智能快件箱、智能远程收寄终端等设备完成收寄的服务方式。

注:营业场所参照 YZ/T 0137—2015 中 5.1 的规定,分为自有营业场所和合作营业场所,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末端服务组织。

5.2 实名查验

5.2.1 寄递企业应严格执行实名收寄制度。在收寄邮件快件时,依法要求寄件人出示有效身份证件,对寄件人身份进行查验,并登记身份信息。有效身份证件要求提供证件原件,不应包含复印件、扫描件、照片等。寄件人出示的有效身份证件包括:

- a) 居民身份证、临时居民身份证;
- b) 中国人民解放军军人身份证件、中国人民武装警察身份证件;
- c) 港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证;
- d) 外国公民护照;
- e) 国家规定的其他有效身份证件。

5.2.2 对委托他人交寄邮件、快件的(以下称为代寄),寄递企业应核对、登记委托方和受托方的有效身份证件信息。

5.2.3 寄件人因未携带有效身份证件及其他原因,导致无法出具有效身份证件的,经寄件人同意,寄递企业可通过采集符合国家法律法规规定的生物信息对寄件人的身份信息进行验证,经验证通过,可代替出示寄件人有效身份证件。

5.2.4 寄递企业可参照 YZ/T 0169—2019 中 7.3.1.1 的规定,使用具备实名查验功能的二维码进行实名验证。

5.2.5 实名查验中出现下列情形之一的,寄递企业不应收寄邮件快件:

- a) 寄件人交寄信件以外的邮件快件时,拒绝出示有效身份证件,或者拒绝寄递企业登记身份证件信息的;
- b) 寄递企业收寄信件以外的邮件快件时,发现寄件人在运单上填写的寄件人姓名与出示的有效身份证件不一致的。

5.3 收寄验视

5.3.1 对用户交寄的信件,若发现用户信件中可能夹寄禁止寄递或限制寄递物品等情形时,寄递企业可以要求用户开拆,进行验视,但不得检查信件内容。用户拒绝开拆的,寄递企业不予收寄。

5.3.2 信件以外的邮件快件提前封装的,寄件人应在交寄时开拆邮件快件的封装,接受寄递企业的验视。寄件人拒绝开拆的,寄递企业不予收寄。

5.3.3 寄递企业收寄邮件快件时,应对以下内容验视并确认:

- a) 寄件人填写的运单上的信息应完整、清楚;
- b) 寄件人填写的物品名称、类别、数量或关联的信息应与交寄的实物相符;
- c) 寄件人交寄的物品及使用的封装材料、填充材料应不属于禁止寄递的物品;
- d) 寄件人交寄的限制寄递物品应符合相关管理规定;
- e) 验视时发现疑似禁止寄递物品或者不能当场确定安全性物品的,应要求寄件人出示安全证明或者其他书面凭证;
- f) 邮件快件的封装应满足寄递安全需要;
- g) 其他需要验视的内容。

5.3.4 寄递企业收寄邮件快件时,存在以下情况应不予收寄:

- a) 寄件人拒绝当面验视的;
- b) 寄件人在运单上填写的信息不完整、模糊,填写的信息或关联的信息与其交寄的实物不一致,并且拒绝修改或者拒绝重新填写的;
- c) 寄件人交寄禁止寄递物品或者使用的封装材料、填充材料属于禁止寄递物品,或者在内件物品、封装材料、填充材料中夹带禁止寄递物品的;
- d) 验视时发现疑似禁止寄递物品或者不能当场确定安全性物品的,寄件人未出示安全证明或者其他书面凭证的;
- e) 寄件人交寄限制寄递的物品不符合相关管理规定的;
- f) 寄件人交寄的邮件快件不符合储存、转运安全要求的;
- g) 法律、行政法规和国家规定的其他情形。

5.3.5 寄递企业可通过拍照等方式,对寄件人交付的物品进行图像识别验视,并作为收寄验视的凭证,凭证保留时间不应少于 90 日,保存要求应符合国家相关法律法规的规定。

5.3.6 寄递企业可利用在营业网点配置的监控设备、智能快件箱专用摄像头、智能远程收寄终端摄像头、邮件快件收寄作业车辆专用摄像头等进行收寄验视过程监控,并作为收寄验视的凭证。专用摄像头设备应建立标准收寄验视流程,结合语音提示方式完成数据信息采集。

5.3.7 对验视后收寄的邮件快件,寄递企业应以在运单上打印或加盖验视章等方式作出验视标识。

5.3.8 邮件快件收寄验视的具体操作方法见附录 E。

5.4 设备要求

5.4.1 收寄使用的手持终端的功能和安全要求应符合 YZ/T 0164 的规定。

5.4.2 收寄使用的智能快件箱技术指标应符合 YZ/T 0133 的规定,信息交换要求应符合 YZ/T 0173 的规定。

5.5 组织管理

5.5.1 寄递企业应依法建立健全信息安全保障制度,采取必要防护措施,防止信息泄露、毁损、丢失。寄递企业及其从业人员和实名查验第三方机构应对提供寄递服务过程中获取的寄件人身份证件信息严格保密,不应出售、泄露或者非法提供寄递服务过程中知悉的用户信息。

5.5.2 寄递企业应建立实名收寄和收寄验视管理制度,明确本单位主要负责人、直接责任人的实名收寄验视岗位责任,制定实名收寄验视操作规程,配备实名查验和验视邮件快件所需的设备和工具,向寄件人告知禁止寄递、限制寄递物品有关规定,严格执行收寄验视制度。

5.5.3 寄递企业应强化对其从业人员验视邮件快件的知识与技能的教育和培训。教育和培训应包括关于禁止寄递、限制寄递的法律、行政法规、国家规定和标准文件,验视邮件快件的操作方法,禁止寄递物品辨识方法以及处置措施等内容。寄递企业应详细记载教育、培训和考核情况。

5.5.4 寄递企业应在其营业场所的显著位置公示禁止寄递物品的有关规定。

5.5.5 寄递企业应在运单填写界面以醒目文字提示寄件人遵守禁止寄递、限制寄递的有关规定。

5.5.6 寄递企业应建立健全收寄验视应急处置机制,及时、妥善处置收寄验视工作中出现的突发事件。

5.5.7 寄递企业应积极配合邮政管理、公安、国家安全、海关、检验检疫、安全生产监督管理等部门的监督管理工作,应依法为有关部门的监督检查提供便利条件。发现利用寄递渠道从事违法犯罪活动的,应立即报告,并协助做好相关调查工作。

5.6 信息交换

寄递企业应使用符合国家有关要求的实名收寄信息系统,与国家实名收寄验视信息监管平台联网,及时收集、录入、报送实名收寄验视信息,在城市城区采集的实名收寄信息上网时限不应超过 6 h,在其他地区采集的实名收寄信息上网时限不应超过 10 h,并确保有关信息数据真实、准确、完整。寄递企业实名收寄信息交换应符合 YZ/T 0169—2019 的规定。

5.7 禁限寄物品和异常情况处理要求

禁限寄物品和异常情况处理应符合相关部门关于禁止、限制寄递物品管理和处置的有关要求。

5.8 其他要求

5.8.1 部分地区如地方政府有特殊要求时,应按当地政府要求进行收寄验视。

5.8.2 国家举行重大活动等特殊时期,寄递企业应当严格执行邮政管理、公安、国家安全等部门关于特殊时期的临时管理措施。

6 操作流程

6.1 基本流程

实名收寄验视操作流程包括收寄前准备、实名查验、收寄验视、接收或拒收。

6.2 营业场所实名收寄验视

营业场所实名收寄验视操作流程和具体要求见附录 A 中表 A.1,流程见附录 A 中图 A.1。

6.3 协议用户实名收寄验视

6.3.1 企业实名收寄信息系统应根据协议用户账号或备案电话号码进行实名信息认证并进行登记,登记成功后进行邮件快件揽收操作。

6.3.2 协议用户实名收寄验视操作流程和具体要求见附录 B 中表 B.1,流程见附录 B 中图 B.1。

6.4 上门收寄实名收寄验视

6.4.1 上门收寄实名查验按照认证方式分为寄件人证件验证和代寄场景证件验证。

- a) 寄件人证件验证:寄件人寄件时应提供个人有效身份证件,收派员通过手持终端进行实名身份信息认证,登记成功后进行快件揽收操作。
- b) 代寄场景证件验证:收派员通过手持终端对代寄件寄件人和代寄人进行实名信息认证,登记成功后进行快件揽收操作。

6.4.2 上门收寄实名收寄验视操作流程和具体要求见附录 C 中表 C.1,流程见附录 C 中图 C.1。

6.5 智能收投服务终端实名收寄验视

6.5.1 智能收投服务终端实名查验按照寄件环节分为下单实名查验和现场实名查验。

- a) 下单实名查验:寄件人应在下单渠道上传有效身份证件,包括姓名和身份证号等信息,宜进行人脸生存认证,留存拍照信息,企业实名收寄信息系统进行实名信息认证,认证通过后进行寄件下单操作。

注:人脸生存认证指在人脸识别过程中,通过眨眼、张嘴、摇头等组合动作验证用户是否为真实本人操作的方式。

- b) 现场实名查验:寄件人在营业网点使用智能远程服务终端设备办理寄件时,通过智能远程服务终端设备读卡器读取身份证件,由寄递企业人员远程视频比对进行实名信息认证。

6.5.2 智能收投服务终端运营平台向寄递企业派单,将对应邮件快件的寄件人实名信息传送给寄递企业,收派员通过手持终端收到邮件快件完整信息后进行揽收操作。

6.5.3 智能收投服务终端实名收寄验视操作流程和具体要求见附录 D 中表 D.1,流程见附录 D 中图 D.1。

附 录 A
(规范性)
营业场所实名收寄验视

A.1 营业场所实名收寄验视操作流程见表 A.1。

表 A.1 营业场所实名收寄验视操作流程

收寄环节	节点	操作步骤	操作要求	说 明
收寄前准备	01	寄件人到营业场所	营业场所应设置服务台席,配置相应的服务设施	1) 营业场所宜电子化; 2) 保留手工服务方式
	02	确认寄件需求	1) 寄递企业人员应佩戴明显的身份辨识证件; 2) 与寄件人确认寄件需求	如不符合业务要求,终止服务
实名查验	01	查看有效身份证件	1) 寄件人应出示有效身份证件; 2) 对证件的有效性应进行查验	1) 寄件人姓名应填写真实姓名,不应填写先生、女士、网名、昵称等; 2) 代寄邮件快件时,代寄人应出示本人和寄件人有效身份证件进行查验
	02	实名核验	1) 运单上填写的寄件人信息与寄件人出示的有效身份证件信息应一致; 2) 核实过程宜采用实物和电子化相结合的方式,电子化营业场所应使用信息处理系统,非电子化营业场所可采用手工作业	1) 电子化营业场所的身份证件信息核验不宜手工录入; 2) 不应使用他人证件为寄件人实名;
	03	采集实名信息	1) 采集寄件人信息,宜选用 NFC 或 OCR 功能; 2) 信息采集应齐全	3) 代寄邮件快件应登记寄件人及代寄人二者的有效身份证件信息; 4) 如运单寄件人与现场实际寄件人及有效身份证件信息不符的,需重新采集或修改,确保一致
	04	证件校验	1) 校验证件类型与号码应符合验证逻辑; 2) 校验寄件人姓名应与采集的身份证件姓名一致	
	05	通过核验	实际寄件人信息应正确、完整,通过核验	—
收寄验视	01	验视提示	寄递企业人员应向寄件人提出验视要求,并指导寄件人将邮件快件放置到指定位置	放置邮件快件工作台宜整洁
	02	验视邮件快件	1) 按照“当面验视”原则,辅助寄件人开箱验视; 2) 应按物品种类和名称清点邮件快件数量,并与寄件人确认,需同运单内容一致	1) 验视前宜对邮件快件外观进行查看,应无异常; 2) 验视过程应规范化,物品重量、尺寸和状态应符合收寄要求

表 A.1 营业场所实名收寄验视操作流程(续)

收寄环节	节点	操作步骤	操作要求	说明
收寄验视	03	验视审核	1) 应按照相关规定对寄递物品合规性审核; 2) 应验视内件物品名称、性质,有无禁寄物品等; 3) 内件属于限寄物品的,应验视物品数量是否符合限寄规定	1) 寄递物品应合规,如需要相关证明,寄件人应配合提供; 2) 验视存疑应及时报告相关负责人
	04	通过验视	验视寄递物品完毕,准备接收	—
接收	01	接收邮件快件	1) 验视时发现疑似禁止寄递物品或者不能当场确定物品安全性的,寄件人应出示寄递物品相关证明; 2) 对通过审核的寄递物品应按照相关规定进行包装,封装应牢固可靠; 3) 封装好的邮件快件不应再交给寄件人	1) 证明应有效; 2) 包装应检查,清除外包装的旧运单、标识等,如需要提供或购买包装材料应清晰说明
	02	录入寄递信息	应通过实名收寄信息系统录入邮件快件信息,准确填写寄递物品名称、数量,实际收寄物品与运单上打印的物品品目应一致	1) 非电子化营业场所可人工填写; 2) 应正确填写(或录入)准确、完整、有效的收件人和寄件人姓名地址,收派员姓名,物品品名、数量、单位、价值、重量和其他相关信息
	03	打印单证	1) 应对运单信息进行确认; 2) 应打印运单和其他单证,将收寄凭证交寄件人	—
	04	粘贴运单	1) 将运单粘贴在邮件快件上; 2) 应在运单或外包装上加盖或打印(粘贴)“已验视”“易碎”等标签; 3) 留存收寄凭证	1) 运单不宜粘贴在包装封装线处和褶皱面; 2) 宜对包装再次进行检查; 3) 邮件快件宜妥善暂存在指定区位
	05	完成收寄	保存信息(上传信息)	正确退出实名收寄信息系统
拒收	01	拒收	对存在 5.2.5 及 5.3.4 中规定的情况应不予收寄	1) 禁限寄物品要求见 5.7; 2) 如发现伪造证件、证明和疑似违法邮件快件,应及时报告相关负责人,按有关规定隔离和暂存邮件快件及证明
结束	01	结束	清点邮件快件数量,封袋	防止遗漏邮件快件
注:实名查验、收寄验视两个环节可同时进行。				

A.2 营业场所实名收寄验视操作流程见图 A.1。

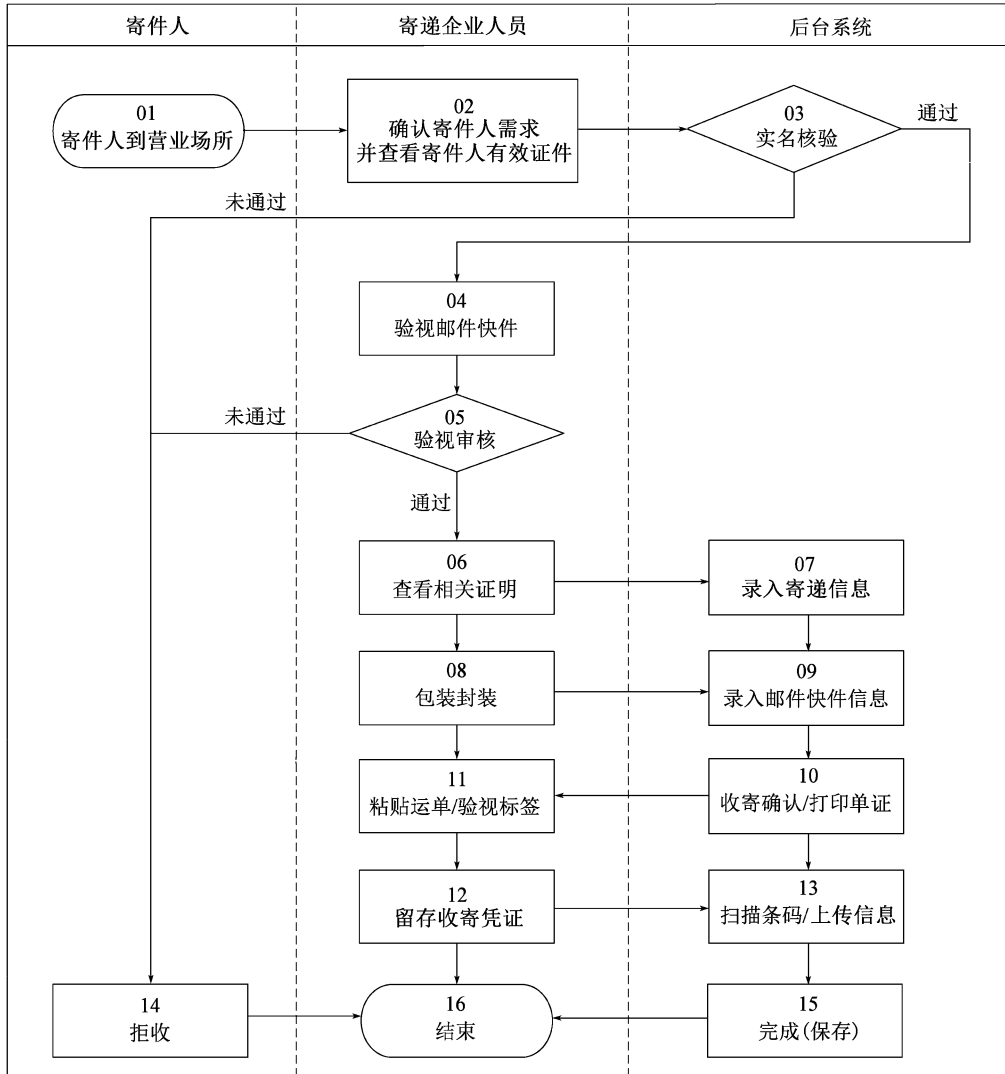


图 A.1 营业场所实名收寄验视操作流程

附 录 B
(规范性)
协议用户实名收寄验视

B.1 协议用户实名收寄验视操作流程见表 B.1。

表 B.1 协议用户实名收寄验视操作流程

收寄环节	节点	操作步骤	操作要求	说 明
收寄前准备	01	协议用户寄递	协议用户收寄场所应配置相应的服务设施	—
	02	确认寄件需求	1)收派员应佩戴明显的身份辨识证件; 2)与寄件人确认寄件需求	如不符合业务要求,终止服务
实名查验	01	寄件人提供有效寄件人编号	协议用户应提供有效账号或协议约定的电话号码	账号或电话号码应为企业与协议用户约定内容。约定为账号的应提供账号;约定为手机号的应提供手机号
	02	实名信息校验	1)校验协议用户提供的账号或电话号码应与协议签订时登记的账号或电话号码一致; 2)校验寄件人姓名应与登记的身份证件姓名一致	1)校验账号或电话号码应有效; 2)如寄件人填写错误,应同寄件人核实并经寄件人同意,更正寄件人姓名等信息; 3)核实过程宜采用实物和电子化相结合的方式
	03	通过核验	实际信息应正确、完整,通过认证	—
收寄验视	01	验视邮件快件	1)按照“当面验视”原则,辅助寄件人开箱验视; 2)应按物品种类和名称清点邮件快件数量,并与寄件人确认	1)验视前宜对邮件快件外观进行查看,应无异常; 2)验视过程应规范化,物品重量、尺寸、状态应符合收寄要求
	02	验视审核	1)按照相关规定对寄递物品合规性审核; 2)应验视内件物品名称、性质,有无禁寄物品等; 3)内件属于限寄物品的,应验视物品数量是否符合限寄规定	1)业务量大时,可到协议用户邮件快件交寄点进行收寄验视; 2)验视存疑应及时报告相关负责人
	03	通过验视	验视寄递物品完毕,准备接收	—
接收	01	接收邮件快件	1)验视时发现疑似禁止寄递物品或者不能当场确定物品安全性的,寄件人应出示寄递物品相关证明; 2)对通过审核的寄递物品按照相关规定进行包装,封装应牢固可靠	1)证明应有效; 2)包装应检查、清除外包装的旧运单、标识等,如需要提供或购买包装材料应清晰说明
	02	导入收件人信息	宜通过实名收寄信息系统导入收件人信息	—

表 B.1 协议用户实名收寄验视操作流程(续)

收寄环节	节点	操作步骤	操作要求	说明
接收	03	录入寄递信息	应通过实名收寄信息系统录入邮件快件信息,准确填写寄递物品名称、数量,实际收寄物品与运单上打印的物品品目应一致	应正确填写(或录入)准确、完整、有效的收件人和寄件人姓名地址,收派员姓名,物品品名、数量、单位、价值、重量和其他相关信息
	04	打印单证	1)应对运单信息进行确认; 2)应打印运单和其他单证,将收寄凭证交寄件人	收寄凭证交寄件人后,应提醒寄件人保存好收寄凭证,注意查收邮件快件
	05	粘贴运单	1)将运单粘贴在邮件快件上; 2)应在运单或外包装上加盖或打印(粘贴)“已验视”“易碎”等标签; 3)留存收寄凭证	1)运单不宜粘贴在包装封装线处和褶皱面; 2)宜对包装再次进行检查; 3)邮件快件应妥善暂存在指定区位
	06	完成收寄	保存信息	正确退出协议用户实名收寄信息系统
拒收	01	拒收	对存在 5.2.5 及 5.3.4 中规定的情况应不予收寄	1)禁限寄物品要求见 5.7; 2)如发现伪造证件、证明和疑似违法邮件快件,应及时报告相关负责人,按有关规定隔离和暂存邮件快件及证明
结束	01	结束/交回营业网点	1)清点邮件数量,封袋; 2)邮件快件交回营业网点	防止遗漏邮件快件
注:实名查验、收寄验视两个环节可同时进行。				

B.2 协议用户实名收寄验视操作流程见图 B.1。

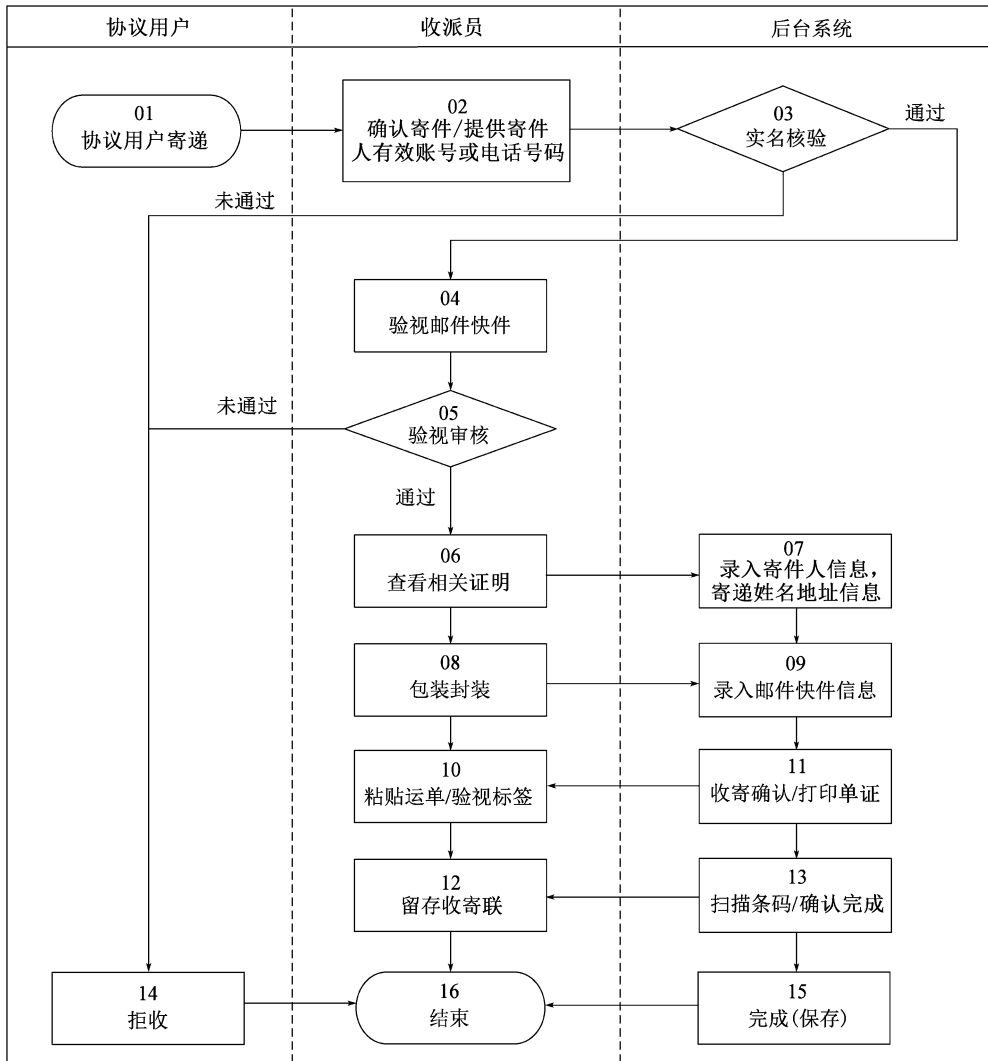


图 B.1 协议用户实名收寄验视操作流程

附录 C

(规范性)

上门收寄实名收寄验视

C.1 上门收寄实名收寄验视操作流程见表 C.1。

表 C.1 上门收寄实名收寄验视操作流程

收寄环节	节点	操作步骤	操作要求	说明
收寄前准备	01	寄件人寄递	寄件人提出寄递快件需求	—
	02	确认订单	1) 应检查订单信息完整性; 2) 应确认为收派员服务区域	1) 当具体位置无法确定、地址欠详时,应电话联系核实或预约; 2) 当发现订单信息异常时,应使用 PDA 做异常备案
	03	上门收件	收派员应佩戴明显的身份辨识证件并上门收寄	—
实名查验	01	查看有效身份证件,进行实名核验	1) 寄件人应出示有效身份证件; 2) 对证件的有效性应进行查验	1) 寄件人姓名应填写真实姓名,不应填写先生、女士、网名、昵称等; 2) 代寄快件时,代寄人应出示寄件人和代寄人有效身份证件进行查验
	02	采集实名信息	1) 实名采集寄件人信息,宜选用 NFC 或 OCR 功能; 2) 信息采集应齐全	1) 不应使用他人证件为寄件人实名; 2) 代寄快件应采集寄件人及代寄人二者的有效身份证件;
	03	证件校验	1) 校验证件类型与号码应符合验证逻辑; 2) 校验寄件人姓名应与采集的身份证件姓名一致	3) 如运单寄件人与现场实际寄件人及有效身份证件信息不符的,需重新采集或修改,确保三者一致
	04	通过核验	实际寄件人信息正确、完整,通过核验	寄件人信息通过核验
收寄验视	01	验视提示	收派员应向寄件人提出验视要求,并指导寄件人将快件放置到指定位置	—
	02	验视快件	1) 按照“当面验视”原则,辅助寄件人收寄验视; 2) 应按物品种类和名称清点快件数量,并与寄件人确认	1) 验视前宜对快件外观进行查看,应无异常; 2) 验视过程应规范化,物品重量、尺寸和状态应符合收寄要求
	03	验视审核	1) 应按照相关规定对寄递物品合规性审核; 2) 应验视内件物品名称、性质,有无禁寄物品等; 3) 内件属于限寄物品的,应验视物品数量是否符合限寄规定	1) 寄递物品应合规,如需要相关证明,寄件人应配合提供; 2) 验视存疑应及时报告相关负责人
	04	通过验视	寄递物品验视完毕,准备接收	—

表 C.1 上门收寄实名收寄验视操作流程(续)

收寄环节	节点	操作步骤	操作要求	说明
接收	01	接收快件	1) 验视时发现疑似禁止寄递物品或者不能当场确定物品安全性的, 寄件人应出示寄递物品相关证明; 2) 对通过审核的寄递物品应按照相关规定进行包装, 封装应牢固可靠; 3) 封装好的快件不应再交给寄件人	1) 证明应有效; 2) 应检查、清除外包装的旧运单、标识等, 如需要提供或购买包装材料应清晰说明
	02	录入寄递信息	1) 应在 PDA 中按寄件人需求选择界面, 录入实际重量; 2) 应正确填写/输入托寄物内容, 出口件应标明材质、用途等	1) 应正确填写(或录入)准确、完整、有效的收件人和寄件人姓名地址、收派员姓名、物品品名、物品数量、物品单位、物品价值、重量和其他相关信息; 2) 当寄件人订单信息不符合快件发运要求时, 应与寄件人充分沟通并征得寄件人同意后, 方可在 PDA 中修改运单信息
	03	打印单证	1) 应对运单信息进行确认; 2) 应打印运单和其他单证, 将收寄凭证交寄件人	
	04	粘贴运单	1) 将运单粘贴在邮件快件上; 2) 应在运单或外包装上加盖或打印(粘贴)“已验视”“易碎”等标签; 3) 留存收寄凭证	1) 运单不宜粘贴在包装封装线处和褶皱面; 2) 宜对包装再次进行检查; 3) 快件宜妥善暂存在指定区位
	05	完成收寄	保存信息	正确退出实名收寄信息系统
拒收	01	拒收	对存在 5.2.5 及 5.3.4 中规定的情况应不予收寄	1) 禁限寄物品要求见 5.7; 2) 如发现伪造证件、证明和疑似违法快件, 应及时报告相关负责人, 按有关规定隔离和暂存快件及证明
结束	01	结束/交回网点	1) 清点快件数量, 封袋; 2) 快件交回营业网点	防止遗漏快件

C.2 上门收寄实名收寄验视操作流程见图 C.1。

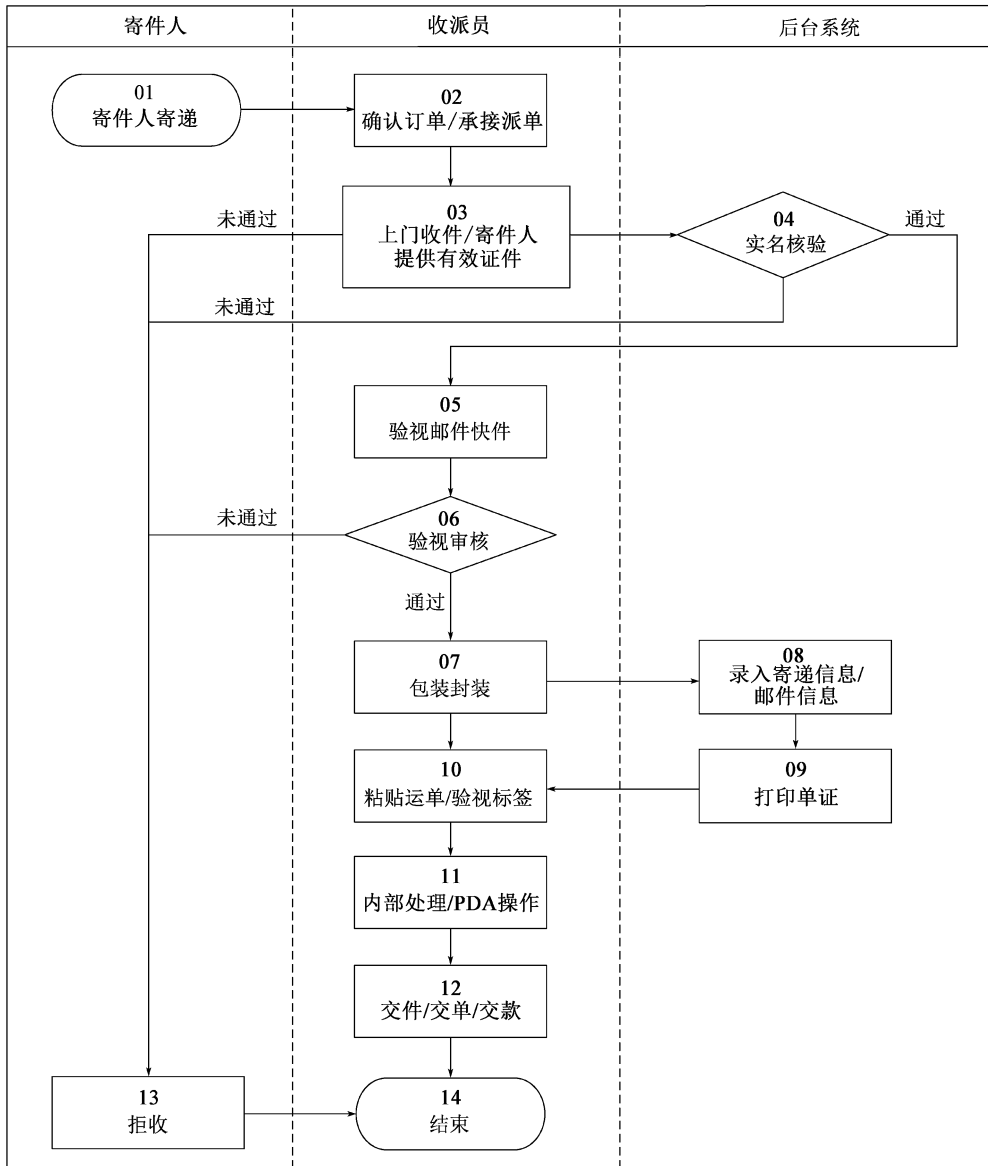


图 C.1 上门收寄实名收寄验视操作流程图

附录 D

(规范性)

智能收投服务终端实名收寄验视

D.1 智能收投服务终端(智能快件箱和智能远程收寄终端等)实名收寄验视操作流程见表 D.1。

表 D.1 智能收投服务终端实名收寄验视操作流程

收寄环节	节点	操作步骤	智能快件箱操作要求	智能远程收寄终端操作要求	说明
实名查验	01	提供有效身份证件信息	按照邮件快件收寄验视要求,寄件人应提供有效身份证件进行认证,然后再进行寄递	1)使用智能远程收寄终端收寄时,寄件人应与远程寄递企业人员建立视频连接,确认寄件需求; 2)按照邮件快件收寄验视要求,寄件人应提供有效身份证件进行认证,然后再进行寄递	寄件人姓名应填写真实姓名,不应填写先生、女士、网名、昵称等
	02	采集实名信息	1)实名信息采集时,宜优先选用身份证读卡器或OCR功能,其次为手动录入; 2)应采集寄件人的姓名和身份证号码信息		1)邮件快件收寄时,系统应自动将寄件人登记的身份证件信息传至收寄终端; 2)利用智能远程收寄终端时,寄件人实名信息自动同步到收寄系统; 3)不应使用他人证件进行实名
	03	证件校验	1)校验证件类型与号码应符合验证逻辑; 2)校验寄件人姓名应与采集的身份证件姓名一致	校验人脸与证件读取信息应一致	利用智能快件箱收寄时,如寄件人填写错误,应提醒寄件人核实并更正寄件人姓名等信息
	04	人脸核实	1)校验人脸与证件信息应一致; 2)宜优先采用人脸生存认证校验,其次为照片校验		直接或间接与公安系统进行连接校验,姓名、身份证号和人脸应一致
	05	认证成功	应采集寄件人的实名信息进行注册,并通过认证	实名查验完毕,准备收寄	1)实际寄件人信息应正确、完整,通过认证; 2)寄件人再次寄件时,如信息一致,不应重新采集
	06	下单成功	应通过实名查验校验,下单成功,返回订单信息	—	—
	07	到柜投递	寄件人到达快件箱,支付费用,并应将快件放入智能快件箱	—	寄件人应依据下单成功信息到柜将快件投入智能快件箱

表 D.1 智能收投服务终端实名收寄验视操作流程(续)

收寄环节	节点	操作步骤	智能快件箱操作要求	智能远程收寄终端操作要求	说明
收寄验视	01	验视提示	智能设备应向寄件人提示禁止投递违禁物品,寄递企业将按照相关规定对收寄物品进行开箱验视		智能远程收寄终端验视前可根据邮寄物品大小提供合适包装物
	02	派发任务	智能快件箱应给寄递企业和收派员派发寄件订单信息和对应的寄件人实名信息	—	—
	03	确认订单	收派员应确认订单信息完整性和取件单为本人服务区域	—	1)当智能收投服务终端具体位置无法确定、地址欠详时,应电话联系核实; 2)当发现订单信息异常时,应做异常备案
	04	远程验视	—	寄件人根据寄递企业人员的指示,应将寄递物品放到远程视频验视台,配合视频验视	寄件人不配合验视,寄递企业可拒绝收寄
	05	录入寄递信息	—	应通过实名收寄信息系统录入邮件快件信息,准确填写寄递物品名称、数量,实际收寄物品与运单上打印的物品品目应一致	1)根据邮寄物品大小可提供合适包装物; 2)通过预约或与寄件人沟通获取收寄件人信息,通过智能远程收寄终端采集重量、体积信息,通过远程验视和与寄件人沟通获取品名和数量
	06	信息确认	—	智能远程收寄终端向客户推送电子交寄清单,寄件人确认信息	1)信息确认无误,寄件人利用智能终端进行电子签名; 2)信息有误时,寄递企业人员修改后再推送确认,直至无误
	07	支付费用	—	寄件人支付费用	—
	08	打印单证	—	智能远程收寄终端打印收寄凭证和运单	—
	09	包裹暂存	—	1)远程寄递企业人员打开合适的包裹暂存柜格口; 2)寄件人将邮件、包装物、运单放到包裹暂存柜	在视频监控下完成包裹暂存
	10	到柜收件	收派员应到智能收投服务终端收件		1)收件操作应按“三个百分百”原则,在快递柜监控范围内对快件进行开箱验货,分别完成收寄操作,包括称重、打印、贴单、寄付回执交互等; 2)不宜将邮件快件带回网点再集中收寄操作,不应造成贴错单、运单信息不符等

表 D.1 智能收投服务终端实名收寄验视操作流程(续)

收寄环节	节点	操作步骤	智能快件箱操作要求	智能远程收寄终端操作要求	说 明
收寄 验视	11	验视邮件快件	1) 在智能收投服务终端监控范围内对邮件快件进行开箱验货; 2) 应按物品种类和名称清点邮件快件数量,并与寄件人电话确认		1) 验视前宜对邮件快件外观进行检查,应无异常; 2) 验视过程应规范化,物品重量、尺寸和状态应符合收寄要求
	12	验视审核	1) 应按照相关规定对寄递物品合规性审核; 2) 应验视内件物品名称、性质,有无禁寄物品等; 3) 内件属于限寄物品的,应验视物品数量是否符合限寄规定		1) 寄递物品应合规,如需要相关证明,寄件人应配合提供; 2) 验视存疑应及时报告相关负责人
	13	通过验视	收寄验视完毕		—
接收	01	接收邮件快件	对通过审核的寄递物品应按照相关规定进行包装,封装应牢固可靠		1) 证明应有效; 2) 应检查、清除外包装的旧运单、标识等,如需要提供或购买包装材料应清晰说明
	02	录入寄递信息	1) 应在 PDA 中按寄件人需求选择相应界面,并录入实际重量; 2) 应正确填写托寄物内容等	—	当寄件人订单信息不符合邮件快件发运要求时,应与寄件人充分沟通并征得寄件人同意后,方可在 PDA 中修改运单信息
	03	打印单证	1) 应对运单信息进行确认; 2) 应打印运单和其他单证	—	—
	04	粘贴运单	1) 应将运单粘贴在邮件快件上; 2) 在运单或外包装上显著位置加盖、打印或粘贴“已验视”“易碎”等标签		1) 运单不宜粘贴在包装封装线处和褶皱面; 2) 宜对包装再次进行检查; 3) 邮件快件宜妥善暂存在指定区位
拒收	01	拒收	对存在 5.2.5 及 5.3.4 中规定的情况应不予收寄		1) 禁限寄物品要求见 5.7; 2) 如发现伪造证件、证明和疑似违法邮件快件,应及时报告相关负责人,按有关规定隔离和暂存邮件快件及证明
结束	01	收寄结束/ 交回营业 网点	1) 应保存和上传信息,正确退出系统; 2) 应妥善保存所收邮件快件,收纳随身携带器具; 3) 邮件快件交回营业网点		1) 对现场进行清理; 2) 不应遗漏邮件快件

D.2 智能收投服务终端(智能快件箱和智能远程服务终端等)实名收寄验视流程图见图 D.1。

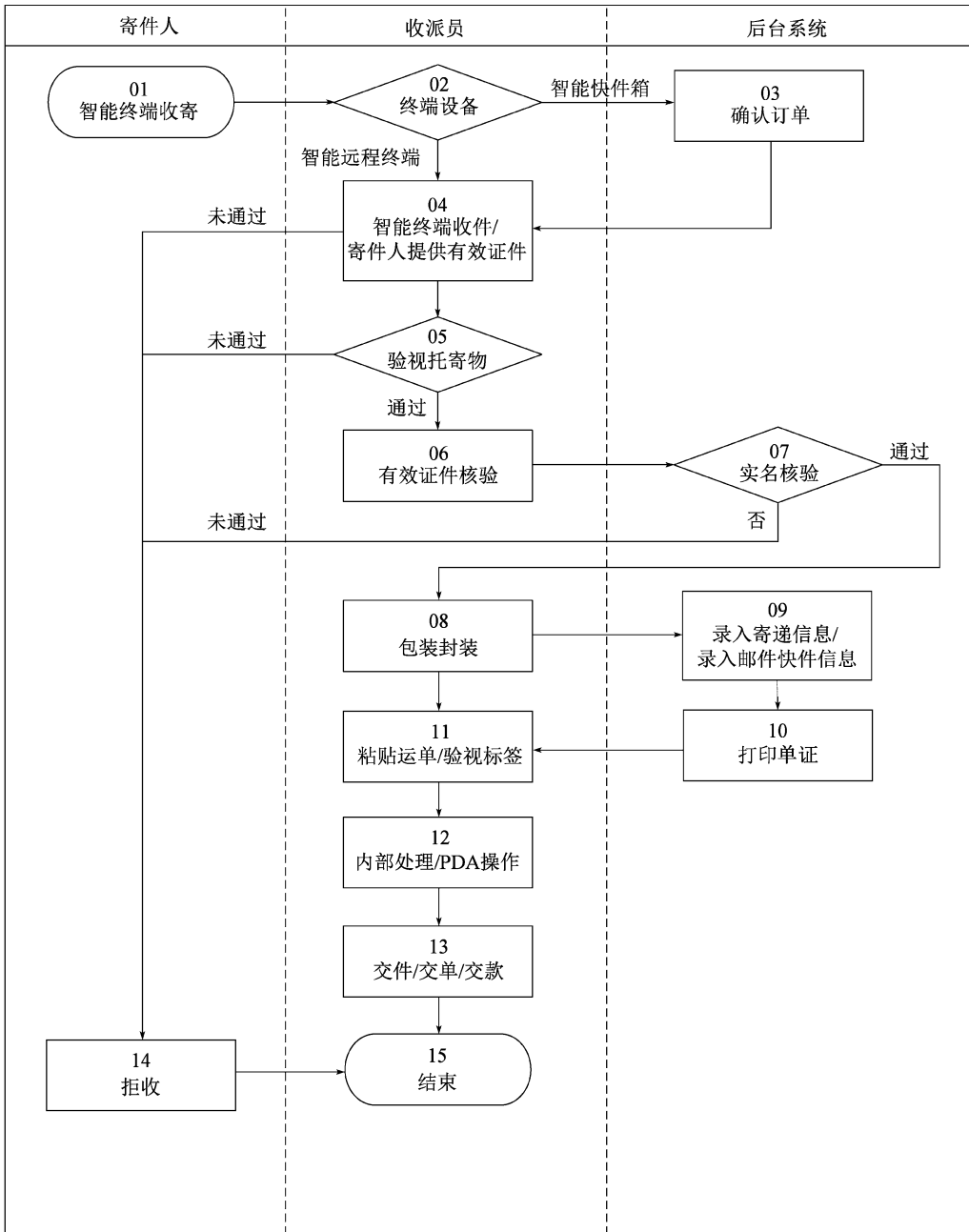


图 D.1 智能服务终端(智能快件箱和智能远程收寄终端)实名收寄验视流程图

附录 E

(资料性)

收寄验视的具体操作方法

E.1 寄递企业人员/收派员应根据寄件人填报内容对交寄的物品、包装物、填充物等进行实物验视,具备条件的可在视频监控下验视,验视过程相关要求如下:

- a) 验视前,具备条件地区可对寄件人交寄的物品进行过机安检;
- b) 验视时,宜由寄件人打开封装;
- c) 应重点查验寄件人交寄的物品、包装物、填充物是否符合国家关于禁止寄递、限制寄递和绿色环保的规定,以及是否与运单上所填报的内容相符;
- d) 验视时,应注意人身安全,不应用鼻腔直闻,不应直接用手触摸不明液体、粉末、胶状等物品;
- e) 应在不影响交寄物品完整性、价值的前提下,拆分验视到最小单元;对于一票多件的邮件快件,应逐件清查;
- f) 验视后,如寄件人提出再次核实寄递物品,应在寄件人最终确认寄递物品后,进行再次验视,特殊地区应通过安检机进行加验;
- g) 验视完成,寄递企业应以加盖或打印验视戳记等方式作出验视标识,并由寄递企业当寄件人面封装;
- h) 邮件快件封装应坚固、完好,防止突出物对寄件人、营业员/收派员或其他人员造成伤害,防止运输过程中包装破裂,确保封装的邮件快件不污染或损坏其他物品;
- i) 邮件快件封装应整洁、干燥、没有异味和油渍;包装外表面不应有突出的钉、钩、刺等,宜搬运、装卸和摆放;
- j) 封装完成后,应牢固张贴邮件快件运单,并对易碎品等特殊物品加盖或张贴相应标识。

E.2 验视操作方法

E.2.1 观察寄件人

如发现寄件人有以下情况应从严进行验视:

- a) 精神紧张、言行可疑、假装镇静者;
- b) 营业时间将结束或已经结束,匆忙交寄邮件快件者;
- c) 与公安机关通缉的嫌疑人外貌特征相似的人员;
- d) 故意遮掩面部者;
- e) 表现异常、催促检查者;
- f) 态度蛮横、不愿接受检查者;
- g) 冒充熟人、假献殷勤者。

E.2.2 询问

对以下事项应从严进行验视:

- a) 询问清物品的名称、属性、用途等,对含糊其词、语言前后矛盾者要特别关注;
- b) 询问寄件人是否为别人代寄,对为陌生人代寄的情况要特别注意;
- c) 询问寄件人贵重物品是否增加保价和保险服务。

E.2.3 查看外部

通过观察和触摸物品外部,发现下列可疑点应从严进行验视:

- a) 经过伪装的邮件快件；
- b) 重量不均、厚薄不匀的邮件快件；
- c) 有个别部位突起或过硬的邮件快件；
- d) 内部有粉末状物品的邮件快件；
- e) 包装或者信封有油污渗出或者变色；
- f) 缺少邮寄地址的邮件快件；
- g) 不寻常的重量或体积大的邮件快件；
- h) 使用限制性语言的邮件快件；
- i) 外包装上标有9类危险品标识的邮件快件。

E.2.4 检查内件

通过检查邮件快件内件,发现下列可疑点应从严进行验视:

- a) 是否装有易燃易爆等危险品和禁寄品；
- b) 有关部门通报应检查的物品；
- c) 是否携带均匀透明、淡黄色至棕色、油状或黏稠状态等液体物质和粉末状固态可疑物质；
- d) 易藏匿爆炸品的物品如罐状物品、玩具、电器、中间挖空的书籍,卷曲的印刷品、物品的空隙、服装夹层是否藏有异物；
- e) 印刷品、出版物是否符合相关规定,是否有夹带；
- f) 所查物如有拉链及分层,注意拉链下方,上下层之间有无连接物,以防松发或拉发爆炸装置；
- g) 多块拼装结成的木箱,应先拆一侧板,确认内部物品与箱盖无连接物时,方可打开箱盖,分层检查内装物。

E.2.5 掂量

通过掂邮件快件,主观衡量物品重量,再根据寄递物品品名判断是否过重或过轻、与正常重量是否相符,发现可疑点应从严进行验视。

E.2.6 称量

通过称重,发现下列可疑点应从严进行验视:

- a) 检查邮件快件内件包装是否标明重量；
- b) 通过用秤称重后,与内件标明重量相比过重或过轻判别可疑邮件快件。

E.2.7 听

通过听,发现下列可疑点应从严进行验视:

- a) 判断邮件快件内部是否有机械手表、石英钟,洗衣机、电风扇定时器等改装的机械定时装置；
- b) 通过听,发现其他异常声音。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国反恐怖主义法》
 - [2] 《中华人民共和国邮政法》
 - [3] 《快递暂行条例》(国务院令 第 697 号)
 - [4] 《邮件快件实名收寄管理办法》(交通运输部令 2018 年第 24 号)
 - [5] 《邮政业寄递安全监督管理办法》(交通运输部令 2020 年第 1 号)
 - [6] 《邮件快件包装管理办法》(交通运输部令 2021 年第 1 号)
 - [7] 《邮件快件收寄验视规定》(国家邮政局 国邮发〔2015〕144 号)
 - [8] 《国家邮政局 公安部 国家安全部关于发布〈禁止寄递物品管理规定〉的通告》(国邮发〔2016〕107 号)
 - [9] 《邮件快件绿色包装规范》(国家邮政局 国邮发〔2020〕47 号)
-