

ICS 03.240
M 81
备案号:107178—2026

YZ

中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0196—2026

村级寄递物流综合服务站服务规范

Specification of village posting and delivery integrated service station

2026-08-11 发布

2026-11-01 实施

国家邮政局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务条件 1

5 服务内容及流程 1

6 服务要求 3

参考文献..... 4

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：石家庄邮电职业技术学院、浙江交通职业技术学院。

本文件主要起草人：赵栓亮、刘兰巧、林小浩、杜景涛、马记、李颖、李想、吴汪友、姚钟华、邵昀泓、江建达、詹继兵。

村级寄递物流综合服务站服务规范

1 范围

本文件规定了村级寄递物流综合服务站(以下简称站点)的服务条件、服务内容及流程和服务要求。
本文件适用于村级寄递物流综合服务站相关服务活动。

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 27917.3—2023 快递服务 第3部分:服务环节
- YZ/T 0189—2023 寄递服务用户个人信息保护要求
- YZ/T 0193—2024 县乡村寄递服务网络建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

村级寄递物流综合服务站 **village posting and delivery integrated service station**
在建制村设立的,能够为多个寄递服务品牌提供接收、存放包裹的农村公共基础设施。
[来源:GB/T 10757—2026,6.4]

4 服务条件

- 4.1 站点选址、场地设置、场地面积等遵守 YZ/T 0193—2024 的规定。站点宜具有开展服务所需的相对独立空间,内部环境应整洁、卫生,周边环境与站点运行互不影响。
- 4.2 站点可参照 YZ/T 0193—2024 中表 A.2 配置与业务种类及规模相适应的设备。
- 4.3 站点应在入口醒目位置设置明显的标识或标牌,标识或标牌宜包含站点名称、服务时间等内容,固定牢固,便于识别。
- 4.4 站点宜根据所提供的服务内容在室内墙体醒目位置张贴服务种类、服务承诺、安全生产警示、服务电话、监督投诉电话等内容。提供代收寄服务的,还应张贴禁寄物品指导目录、实名收寄和收寄验视规定、资费标准等。
- 4.5 站点应与常态化服务的寄递企业明确约定服务标准、费用结算等事宜。

5 服务内容及流程

5.1 快件代投递服务

- 5.1.1 快件代投递服务是站点接收寄递企业转交的快件,为用户提供到站点取件或受寄递企业委托提

供上门投递到户的服务。

5.1.2 快件代投递服务流程：

- a) 接收快件：站点服务人员查验并核对快件数量无误后，通过站点配置的信息系统确认或在交接清单上签字进行接收确认，发现破损、无运单、地址错分等影响投递或无法投递的快件应不予接收，并及时退还寄递企业；
- b) 保管快件：站点服务人员应将快件存放在相应货架或固定位置，妥善保管，方便后续查找；对于需上门投递的快件应单独区域存放、集中保管；
- c) 联系用户：对于用户到站自取的快件，寄递企业或站点服务人员应通过发送取件码短信、拨打电话等方式通知用户取件；对于需上门投递的快件应与用户约定上门时间；
- d) 投递快件：用户到站点取件时，站点服务人员应根据用户取件信息查找快件，并仔细核对快件信息，通过视频监控录像留存取件记录，具备条件的可用出库仪/高拍仪拍照留存用户取件影像；上门投递快件时，站点服务人员应按 GB/T 27917.3—2023 中 5.4.2 的规定进行投递；
- e) 信息反馈：快件投递完成后，站点服务人员应在站点配置的信息系统中及时反馈快件投递信息，或将用户取件凭证上交寄递企业，确保用户能够实时跟踪查询。

5.2 邮件接转服务

5.2.1 邮件接转服务是站点接收邮政企业投递的平常邮件、报纸和经收件人同意的给据邮件、杂志，并为用户提供到站点取件或上门转交邮件的服务。

5.2.2 邮件接转服务流程：

- a) 接收邮件：站点服务人员在接收包裹类给据邮件实物后应及时在信息系统上完成签收；在接收给据邮件（包裹类除外）和报刊时，应将邮件实物与投递清单逐件核对后在投递清单的签收栏中盖章签收，并在邮件接收单册上做好相关记录；
- b) 保管邮件：站点服务人员应将邮件单独区域存放、集中保管；
- c) 转交邮件：站点服务人员宜结合当地实际和村民生活习惯，需要进行转交到户的邮件及时、安全转交到户；不能或不需要转交到户的邮件，应将邮件信息传达到用户，由用户到站点取件；给据邮件（包裹类除外）、报刊转交时，站点服务人员应让用户在邮件接收单册上盖章或者签名，并妥善保管邮件接收单册留存备查。

5.3 代收寄服务

5.3.1 受寄递企业委托，站点可提供代收寄服务。代收寄服务是站点代寄递企业接收用户交寄的邮件快件，为用户提供到站点寄件的服务。

5.3.2 快件代收寄服务流程如下：

- a) 企业选择和资费告知：用户交寄快件时，站点服务人员应主动出示合作寄递企业名单，介绍服务内容与资费标准，用户可自主选择寄递企业，站点应根据客户选择提供服务；
- b) 收寄操作：站点服务人员应按照相应寄递企业的快件代收操作要求、资费标准、封装要求对快件进行查验、称重、计费、封装，打印及粘贴运单，向用户收取服务费用，相应寄递企业应对站点服务人员代收寄的快件承担安全责任；
- c) 快件保管：站点服务人员应将收寄好的快件放至室内独立区域进行妥善保管，保证快件安全、存放有序；
- d) 快件交接：站点服务人员与快递企业人员核对代收寄快件数量、服务费用，确认无误后由快递企业人员在快件清单上签字确认，清单由站点存放。

5.3.3 站点服务人员应为用户交寄邮件提供便利，按照邮政企业要求接收邮件实物，记录信息并妥善保管，及时转交给邮政企业人员。

5.4 异常情况处理

5.4.1 对于上门投递的快件,出现无法投递的情况时,站点服务人员应参照 GB/T 27917.3—2023 中 5.4.6 a)、b) 联系收件人进行处理,若联系不到收件人或收件人拒收快件时应及时向寄递企业反馈,按照寄递企业要求进行处理。

5.4.2 对超过一个月确认无法转交的各类邮件,站点服务人员应签注意见并妥善保管,由邮政企业定期收回。

5.4.3 站点出现邮件快件丢失时,应及时查找,查找无果的应按照与寄递企业的协议规定进行处理。

6 服务要求

6.1 时间要求

站点服务时间应满足当地居民收取邮件快件需求,按照当地居民生活习惯及业务要求保证营业时长。营业时间宜每周 7 d、每天不少于 4 h,节假日可适当调整。

6.2 人员要求

站点服务人员应满足但不限于下列要求:

- a) 根据业务规模配备相应数量的服务人员,服务人员应相对固定;
- b) 服务人员应有劳动能力和就业意愿,诚实守信,具备履行岗位职责的能力;
- c) 服务人员应接受寄递企业培训,掌握所必需的业务操作、寄递安全等知识和技能,能够熟练使用站点设备,能及时、准确、安全有效地提供寄递服务;
- d) 服务人员应仪容整洁得体,在为用户提供服务时应保持礼貌、使用文明用语、热情周到,按照业务规定认真负责地做好服务。

6.3 其他要求

6.3.1 站点应接受寄递企业业务指导,保证服务质量。

6.3.2 站点应符合 YZ/T 0189—2023 中 9.2 的规定,确保寄递服务用户个人信息安全,防止用户信息泄露。

6.3.3 站点应配合寄递企业和邮政管理部门妥善处理涉及站点服务环节的用户投诉、申诉。

6.3.4 站点提供代投递和接转服务不应向收件人收取服务费用。

参 考 文 献

- [1] GB/T 10757—2026 邮政业术语
 - [2] GB/T 27917.1 快递服务 第1部分:基本术语
 - [3] GB/T 27917.2 快递服务 第2部分:组织要求
 - [4] YZ/T 0137 快递营业场所设计基本要求
 - [5] YZ/T 0145 快递末端投递服务规范
 - [6] YZ/T 0185 邮件快件实名收寄验视操作规范
 - [7] 国务院办公厅关于加快农村寄递物流体系建设的意见(国办发〔2021〕29号)
 - [8] 商务部、国家邮政局等八部门关于加快贯通县乡村电子商务体系和快递物流配送体系有关工作的通知(商流通函〔2022〕143号)
 - [9] 国家邮政局关于印发《村邮站服务规范》的通知(国家邮政局2015年3月31日印发)
-