



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27917.2—2023

代替 GB/T 27917.2—2011

## 快递服务 第2部分：组织要求

Express service—Part 2: Organization requirements

2023-12-28 发布

2024-04-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 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 总体要求 .....	1
5 服务主体 .....	2
6 服务产品 .....	2
7 服务场所及设施 .....	2
8 包装用品及设备 .....	3
9 从业人员管理 .....	4
10 信息系统 .....	4
11 数据安全 .....	4
12 服务合同 .....	6
13 服务安全 .....	6
14 服务质量 .....	7
参考文献 .....	9

## 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。

本文件是 GB/T 27917《快递服务》的第 2 部分。GB/T 27917 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：基本术语；
- 第 2 部分：组织要求；
- 第 3 部分：服务环节。

本文件代替 GB/T 27917.2—2011《快递服务 第 2 部分：服务组织》，与 GB/T 27917.2—2011 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了“总体要求”一章(见第 4 章)；
- 将“资质”更改为“服务主体”(见第 5 章,2011 年版的第 5 章)；
- 增加了“服务产品”一章(见第 6 章)；
- 更改了“快件处理场所”和“快递营业场所”的要求(见 7.1、7.2,2011 年版的 8.1、8.2)；
- 增加了“智能收投服务终端”和“快递服务站”的要求(见 7.3、7.4)；
- 删除了“海关快件监管场所”的要求(见 2011 年版的 8.3)；
- 增加了“快递包装用品”的要求(见 8.1)；
- 增加了“从业人员管理”一章(见第 9 章)；
- 增加了“数据安全”一章(见第 11 章)；
- 将“服务格式合同”更改为“服务合同”(见第 12 章,2011 年版的第 11 章)；
- 更改了“服务质量”的要求(见第 14 章,2011 年版的第 16 章)。

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：中国标准化研究院、国家邮政局发展研究中心

本文件主要起草人：曾毅、靳宗振、曹俐莉、耿艳、王琦、彭彬、刘琪、王巧慧、侯非、刘娜、王蒙湘、郑娟尔、王娜娜、周幸窈、万福军、张雨辰。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2011 年首次发布为 GB/T 27917.2—2011；
- 本次为第一次修订。

## 引 言

GB/T 27917《快递服务》拟由 3 部分构成。

- 第 1 部分：基本术语。目的在于界定快递服务基础概念，明确与从业人员、快递服务类别、特殊快件、服务设施设备、服务用品、服务环节、服务质量相关的基本术语。
- 第 2 部分：组织要求。目的在于规定快递服务主体的总体要求、服务主体、服务产品、服务场所及设施、包装用品与设备、从业人员、信息系统、数据安全、服务合同、服务安全、服务质量的基本要求。
- 第 3 部分：服务环节。目的在于规定国内快递业务（不含港澳台快递业务）服务环节，以及国际快递业务在中华人民共和国境内、港澳台快递业务在内地（大陆）服务环节等方面的具体要求。

## 快递服务 第2部分：组织要求

### 1 范围

本文件规定了快递服务主体的总体要求、服务主体、服务产品、服务场所及设施、包装用品与设备、从业人员管理、信息系统、数据安全、服务合同、服务安全、服务质量的基本要求。

本文件适用于提供国内、国际快递服务的主体。

### 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 16606(所有部分) 快递封装用品
- GB/T 27917.1 快递服务 第1部分：基本术语
- GB/T 27917.3 快递服务 第3部分：服务环节
- GB/T 39083 快递服务支付信息交换规范
- GB/T 40043 快递服务与电子商务信息交换规范
- GB/T 40044 快递服务制造业仓配信息交换规范
- GB/T 41833 快递电子运单
- GA 1468 寄递企业安全防范要求
- YZ/T 0153 快递末端投递服务信息交换规范
- YZ/T 0167 快件集装容器 第2部分：集装袋
- YZ/T 0189 寄递服务用户个人信息保护要求

### 3 术语和定义

GB/T 27917.1 界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 总体要求

#### 4.1 时效性

快递服务应在快递服务主体承诺或约定的时限内完成。

#### 4.2 准确性

快递服务主体应将快件投递到约定的收件地址、收件人或收件人指定的代收人。

#### 4.3 安全性

快递服务主体应落实国家各项快递安全管理制度，配备安全设施设备，建立完善的安全保障机制，维护信息安全，保障从业人员、用户人身和财产安全，以及公共安全和国家安全。