



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27917.1—2023

代替 GB/T 27917.1—2011

## 快递服务 第1部分：基本术语

Express service—Part 1: Basic terminology

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 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 基础概念 .....	1
4 从业人员 .....	1
5 快递服务类别 .....	2
6 特殊快件 .....	4
7 服务设施设备 .....	5
8 服务用品 .....	7
9 服务环节 .....	8
10 服务质量 .....	11
参考文献 .....	12
索引 .....	13

## 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 1 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 27917.1—2011《快递服务 第 1 部分：基本术语》，与 GB/T 27917.1—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“寄递”（见 3.1）、“快递服务主体”（见 3.3）、“快递末端网点”（见 3.3.1），更改了“快递服务”（见 3.2，2011 年版的 2.1）、“快件”（见 3.4，2011 年版的 2.3）；删除了“快递服务组织”（见 2011 年版的 2.2）、“快递业务员”（见 2011 年版的 2.4）、“快递业务网络”（见 2011 年版的 2.5）；
- 增加了“快递员”（见 4.1）、“快件处理员”（见 4.2）、“邮件快件安检员”（见 4.3）、“快递工程技术人员”（见 4.4）、“快递设备运维师”（见 4.5）、“快递站点管理师”（见 4.6）、“国际快递业务师”（见 4.7），删除了“收派员”（见 2011 年版的 4.2.1）、“处理员”（见 2011 年版的 4.2.2）、“客服人员”（见 2011 年版的 4.2.3）、“国际快件报关员”（见 2011 年版的 4.2.4）；
- 增加了“标准时效快递”（见 5.1.1）、“非标准时效快递”（见 5.1.2）、“农村快递”（见 5.3.1）、“城市快递”（见 5.3.2）、“常温快递”（见 5.4.1）、“冷链快递”（见 5.4.2）、“逆向快递”（见 5.5.3）、“保价快递”（见 5.5.4），更改了“国内快递”（见 5.2.1，2011 年版的 3.1.1）、“同城快递”（见 5.2.1.1，2011 年版的 3.1.1.1）、“省内异地快递”（见 5.2.1.2，2011 年版的 3.1.1.2）、“国际快递”（见 5.2.2，2011 年版的 3.1.2）、“国际进境快递”（见 5.2.2.1，2011 年版的 3.1.2.1）、“国际出境快递”（见 5.2.2.2，2011 年版的 3.1.2.2）、“港澳台快递”（见 5.2.1.4，2011 年版的 3.1.3），删除了“限时快递”（见 2011 年版的 3.2.3）、“专差快递”（见 2011 年版的 3.2.4）；
- 增加了“异形件”（见 6.9），更改了“拒付件”（见 6.4，2011 年版的 4.1.3.1）、“无着快件”（见 6.5，2011 年版的 4.1.3.4）、“破损件”（见 6.6，2011 年版的 4.1.3.5）、“到付件”（见 6.2，2011 年版的 4.1.2.4），删除了“委托件”（见 2011 年版的 4.1.2.2）、“自取件”（见 2011 年版的 4.1.2.3）、“错发件”（见 2011 年版的 4.1.3.3）；
- 增加了“快递服务站”（见 7.2）、“村级寄递物流综合服务站”（见 7.3）、“无人服务站”（见 7.4）、“智能收投服务终端”（见 7.6）、“智能信包箱”（见 7.7）、“智能快件箱”（见 7.8）、“快递无人车”（见 7.9）、“快递无人机”（见 7.10）、“自动分拣设备”（见 7.11）、“自动导引运输分拣机器人”（见 7.12）、“快件智能 X 射线安全检查设备”（见 7.13）、“快递汽车”（见 7.14）、“快递专用电动三轮车”（见 7.15）、“快递信息系统”（见 7.17），更改了“快递营业场所”（见 7.1，2011 年版的 4.4.1）、“快件处理场所”（见 7.5，2011 年版的 4.4.2）、“快递手持终端”（见 7.16，2011 年版的 4.4.6），删除了“海关快件监管场所”（见 2011 年版的 4.4.3）、“呼叫中心”（见 2011 年版的 4.4.4）；
- 增加了“快递电子运单”（见 8.1.2）、“循环包装箱”（见 8.2.3）、“快递包装袋”（见 8.2.4）、“快递集装袋”（见 8.2.5）、“包装填充物”（见 8.2.6），更改了“回单”（见 8.1.3，2011 年版的 4.3.4）、“快递封套”（见 8.2.1，2011 年版的 4.4.7）、“快递包装箱”（见 8.2.2，2011 年版的 4.4.8），删除了“快件详情单”（见 2011 年版的 4.3.1）、“改寄申请单”（见 2011 年版的 4.3.2）、“索赔申请单”（见 2011 年版的 4.3.3）、“快件报关单”（见 2011 年版的 4.3.5）；

——增加了“下单”(见 9.1.1)、“实名收寄”(见 9.1.2)、“包装”(见 9.1.4)、“过度包装”(见 9.1.4.1)、“绿色包装”(见 9.1.4.2)、“仓储”(见 9.2.3)、“投递”(见 9.3.1)、“上门投递”(见 9.3.3.1)、“箱递”(见 9.3.3.2)、“站递”(见 9.3.3.3)、“其他投递”(见 9.3.3.4),更改了“首次投递”(见 9.3.2,2011 年版的 5.4.1)、“投诉”(见 9.5.1,2011 年版的 5.6.1)、“申诉”(见 9.5.3,2011 年版的 5.6.3)、“申诉时限”(见 9.5.4,2011 年版的 5.6.4)、“内件不符”(见 9.6.4,2011 年版的 5.7.4);删除了“接单”(见 2011 年版的 5.1.1)、“取件”(见 2011 年版的 5.1.2)、“快件总包”(见 2011 年版的 5.2.4)、“报关”(见 2011 年版的 5.3.1)、“通关”(见 2011 年版的 5.3.2)、“报检”(见 2011 年版的 5.3.3)、“复投”(见 2011 年版的 5.4.2)。

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

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为:

——2011 年首次发布为 GB/T 27917.1—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1部分：基本术语

## 1 范围

本文件界定了快递服务的基础概念,以及与从业人员、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。

本文件适用于快递服务相关的经营、管理、教学、科研等活动。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 基础概念

### 3.1

#### 寄递 **posting and delivery**

将信件、包裹、印刷品等物品按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的活动。

注：寄递包括收寄、分拣、运输、投递等环节。

### 3.2

#### 快递服务 **express service; courier service**

按照约定的时限、方式快速完成的寄递(3.1)活动。

### 3.3

#### 快递服务主体 **express service entity**

在中华人民共和国境内依法登记的提供快递服务(3.2)的企业及其分支机构,以及快递末端网点(3.3.1)。

#### 3.3.1

##### 快递末端网点 **express terminal network point**

依法备案的提供快递末端服务的经营网点。

### 3.4

#### 快件 **express item**

快递服务主体(3.3)依法递送的信件、包裹、印刷品等。

注：包裹内件包括消费品、工业品及其他产品。

## 4 从业人员

### 4.1

#### 快递员 **express courier**

从事快件(3.4)揽收、投递(9.3.1)和客户信息收集、关系维护及业务推广工作的人员。

### 4.2

#### 快件处理员 **express operator**

从事快件(3.4)及总包的接收、卸载、分拨、集包(9.2.5)、装载、发运等工作的人员。