



中华人民共和国国家标准

GB/T 27917.3—2023

代替 GB/T 27917.3—2011

快递服务 第3部分：服务环节

Express service—Part 3: Service procedures

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	I
引言	II
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
4.1 系统优化	1
4.2 质控严格	1
4.3 信息完备与协调	1
4.4 作业安全	2
5 国内快递业务	2
5.1 通则	2
5.2 收寄	2
5.3 内部处理	4
5.4 投递	5
5.5 仓储	7
5.6 查询	8
5.7 投诉与申诉	8
5.8 赔偿	8
5.9 例外情况	8
6 国际快递业务	9
6.1 概述	9
6.2 国际出境快递	9
6.3 国际进境快递	11
附录 A（规范性） 赔偿规定	12
A.1 赔偿条件	12
A.2 赔偿原则	12
A.3 索赔程序	12
参考文献	14

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 3 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 27917.3—2011《快递服务 第 3 部分：服务环节》，与 GB/T 27917.3—2011 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了第 1 章“范围”（见第 1 章，2011 年版的第 1 章）；
- 更改了第 4 章“总体要求”的内容（见第 4 章，2011 年版的第 4 章）；
- 更改了“通则”的内容（见 5.1，2011 年版的 5.1）；
- 更改了“基本要求”的内容（见 5.2.1，2011 年版的 5.2.1）；
- 增加了“用户下单”的内容（见 5.2.2）；
- 增加了“智能收投服务终端收寄”的内容（见 5.2.3.3）；
- 更改了“收取快件”的内容（见 5.2.3，2011 年版的 5.2.2 和 5.2.3）；
- 更改了“包装”的内容（见 5.2.5，2011 年版的 5.2.5）；
- 删除了“快递运单填写”的内容（见 2011 年版的 5.2.7）；
- 更改了“内部处理”的内容（见 5.3，2011 年版的 5.3）；
- 更改了“投递”的内容（见 5.4，2011 年版的 5.4）；
- 更改了“国际出境快递”的内容（见 6.2，2011 年版的 6.2）；
- 删除了附录 A 的“A.1 赔付对象”（见 2011 年版的 A.1）。

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

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 27917.3—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3部分：服务环节

1 范围

本文件规定了国内快递业务(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。

本文件适用于提供国内、国际快递服务的主体和人员,也适用于相关的电子商务经营者和用户。

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 27917.1 快递服务 第1部分:基本术语

GB/T 38726 快件航空运输信息交换规范

GB/T 41833 快递电子运单

GB 43352 快递包装重金属与特定物质限量

JT/T 1387 邮件快件铁路运输交接操作要求

YZ/T 0162 冷链快递服务

YZ/T 0171 邮件快件包装基本要求

YZ/T 0175 鲜活水产品快递服务要求

YZ/T 0178 邮件快件限制过度包装要求

YZ/T 0179 农产品寄递服务及环保包装要求

YZ/T 0185 邮件快件实名收寄验视操作规范

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 系统优化

快递服务主体应制定完备的业务流程及操作规范,保障各环节密切配合,协调作业。

4.2 质控严格

各环节的操作应符合法律法规、业务流程及操作规范的要求,确保快递服务质量。

4.3 信息完备与协调

各环节的作业信息应完整、清楚、准确记录,及时上传网络,确保快件及其相关信息协调一致。