



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27917.2—2011

---

## 快递服务 第2部分：组织要求

Express service—Part 2: Organization requirements

2011-12-30 发布

2012-05-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 资质 .....	1
6 组织文化 .....	3
7 加盟企业管理与国际业务代理 .....	3
8 服务场所 .....	4
9 设备设施 .....	4
10 信息管理 .....	5
11 服务格式合同 .....	5
12 安全 .....	6
13 沟通 .....	7
14 统计 .....	7
15 档案 .....	7
16 服务质量 .....	8
参考文献 .....	10

## 前 言

GB/T 27917《快递服务》分为 3 个部分：

——第 1 部分：基本术语；

——第 2 部分：组织要求；

——第 3 部分：服务环节。

本部分为 GB/T 27917 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由国家邮政局提出。

本部分由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院。

本部分主要起草人：曾毅、于学民、曹俐莉、李涵、王世川、祝燕。

## 快递服务 第2部分：组织要求

### 1 范围

GB/T 27917 的本部分规定了快递服务组织的资质、组织文化、加盟企业管理与国际业务代理、服务场所、设备设施、信息管理、服务格式合同、安全、沟通、统计、档案以及服务质量等方面的基本要求。

本部分适用于提供国内、国际以及港澳台快递服务的组织和人员。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 27917.3 快递服务 第3部分:服务环节

### 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 总则

#### 4.1 时效性

快件投递时间不应超出快递服务组织承诺或约定的时限。

#### 4.2 准确性

快递服务组织应将快件投递到约定的收件地址和收件人(或收件人指定的代收人)。

#### 4.3 安全性

快递服务组织应建立完备的安全保障机制,确保寄递安全和用户信息安全。

#### 4.4 方便性

快递服务组织在设置服务场所、安排营业时间等方面,以及在收寄、投递、查询、投诉处理等环节,应考虑用户需求,以便为用户服务。

### 5 资质

#### 5.1 市场准入

快递服务组织应依法取得邮政管理部门颁发的快递业务经营许可证,其分支机构应依法到所在地省、自治区、直辖市邮政管理部门备案。