

ICS 03.240

备案号:41935—2013

# YZ

## 中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0134—2013

---

### 快递代收货款服务规范

Specification of express service for cash on delivery

2013-10-31 发布

2014-05-01 实施

---

国家邮政局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
4.1 概述 .....	1
4.2 前期评估 .....	1
4.3 制度建设 .....	1
4.4 人员培训 .....	2
4.5 信息系统 .....	2
4.6 资金管理 .....	2
4.7 安全与应急 .....	2
5 服务环节 .....	3
5.1 概述 .....	3
5.2 寄件人选择 .....	3
5.3 合同签订 .....	3
5.4 收寄 .....	4
5.5 内部处理 .....	4
5.6 投递 .....	4
5.7 退回 .....	4
5.8 货款结算 .....	5

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家邮政局提出。

本标准由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:柳成洋、曾毅、王世川、张隋、李涵、曹俐莉、侯非、杨朔、万福军、张雨辰。

# 快递代收货款服务规范

## 1 范围

本标准规定了快递代收货款服务的基本要求和代收货款服务环节等内容。

本标准适用于在中华人民共和国境内提供代收货款服务的快递服务组织(以下简称“快递服务组织”)及其服务活动。

## 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,仅所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—2011 快递服务 第1部分:基本术语
- GB/T 27917.2—2011 快递服务 第2部分:组织要求
- GB/T 27917.3—2011 快递服务 第3部分:服务环节
- GB/T 22239—2008 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求
- GB/T 28582—2012 快递运单

## 3 术语和定义

GB/T 27917.1—2011 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 概述

开办代收货款业务的快递服务组织,应以自营方式提供代收货款服务,具备完善的风险控制措施和资金结算系统,明确与委托方和收件人之间的权利、义务。

### 4.2 前期评估

快递服务组织应按照审慎经营的要求,从服务能力、财务管理水平、风险控制能力等方面进行评估,确定本组织是否开办代收货款业务以及服务区域。

### 4.3 制度建设

快递服务组织应建立完善的管理制度,主要包括:

- a) 组织管理制度,包括快递服务组织与分支机构在客户拓展、合同签订、资金结算等方面的职责、权限划分和管理流程等;
- b) 安全管理制度,包括企业安全管理责任制度、快件收寄验视与安全检查制度、安全生产操作规程、信息安全管理、突发事件应急预案等;
- c) 资金管理制度,包括代收货款的资金收取、账目核对、结算、监控预警、监督检查等方面的管理与

操作规程；

- d) 业务操作规程,包括代收货款快件的收寄、内部处理、投递、查询、例外处理等环节的操作规程。

#### 4.4 人员培训

快递服务组织应对从事代收货款业务的快递业务员进行培训,建立培训档案,详细记载培训情况。培训的内容应至少包括:

- a) 快递代收货款相关的法律、法规、规章及标准等;
- b) 快递代收货款安全管理知识与技能;
- c) 快递代收货款业务操作流程和资金管理规范;
- d) 岗位安全职责、操作技能;
- e) 其他需要培训的内容。

#### 4.5 信息系统

##### 4.5.1 功能要求

快递服务组织应建立功能完备的代收货款信息管理系统或系统模块,其功能除满足 GB/T 27917.2—2011 中 10.1 的规定外,还应具备:

- a) 账目核对、货款结算功能;
- b) 资金监控和预警功能等。

##### 4.5.2 信息采集

快递服务组织应实现代收货款服务全程信息的实时录入和监控,使主要环节处于可控范围,防止发生资金挪用、占用等现象。信息采集应保证准确性和时效性。

##### 4.5.3 信息系统安全要求

4.5.3.1 快递服务组织代收货款信息管理系统或系统模块应不低于 GB/T 22239—2008 中安全等级的第二级的要求。

4.5.3.2 快递服务组织代收货款信息管理系统或系统模块和快递服务组织的办公信息系统应相互独立。若两者需要相互通信,应使用防火墙进行隔离;若与互联网或第三方互联,应使用防火墙进行双向映射。对于国家规定的相关部门的信息系统接入,应通过专线接入,并使用防火墙进行隔离。

4.5.3.3 快递服务组织应结合自身实际需要,定期对系统数据等进行备份。

#### 4.6 资金管理

快递服务组织代收货款资金管理应符合金融监管部门相关规定。

快递服务组织应配备代收货款专职财务人员,负责代收货款资金的归集、核对、结算、催收和监督检查等工作。

快递服务组织应与相关商业银行或具有资质的非金融支付机构建立合作关系,开设专门的代收货款资金账户。

快递服务组织收取的代收货款资金不属于自有财产,只应用于货款的返还,不应以任何形式挪用或占用。

#### 4.7 安全与应急

快递服务组织应设立安全管理机构,对代收货款业务流程及货款状态进行全程监控。

快递服务组织应建立完备的用户信息保护措施,并报当地邮政管理部门备案。快递服务组织及从业人员应依法保护用户信息安全。

快递服务组织应建立针对代收货款业务的应急预警机制,如发现挪用货款、资金链断裂等严重经营问题,应及时予以处理。

## 5 服务环节

### 5.1 概述

快递代收货款业务的服务环节包括:

- a) 寄件人选择;
- b) 合同签订;
- c) 快件的收寄、分拣、封发、运输、投递;
- d) 快件的退回;
- e) 代收货款的结算;
- f) 快件的查询、投诉、赔偿等。

其中,c)、f)除应满足本标准的规定外,还应满足 GB/T 27917.3—2011 的相应要求。

### 5.2 寄件人选择

#### 5.2.1 快递代收货款业务的寄件人主要包括法人企业、个体工商户和其他商户。

快递服务组织应建立寄件人核实制度,选择符合条件的寄件人进行合作,确保快递代收货款服务质量。

#### 5.2.2 快递服务组织对法人企业核实的内容可包括:

- a) 企业的营业执照、企业法人证书、企业验资报告书、企业组织机构代码证、企业税务登记证、产品合格证明等资质文件;
- b) 企业发展规模;
- c) 企业信誉水平;
- d) 所寄递商品是否符合其经营范围。

#### 5.2.3 快递服务组织对个体工商户和其他商户核实的内容可包括:

- a) 商户所有者的身份证、商户信誉水平等;
- b) 所寄递商品是否符合其经营范围,以及所寄递商品的产品合格证明等文件。

#### 5.2.4 在代收货款服务过程中,应定期对寄件人信誉等进行评估,对于涉嫌不诚信经营以及商品存在质量问题的寄件人,快递服务组织应及时停止合作。

### 5.3 合同签订

快递服务组织应与寄件人签订代收货款服务合同,明确双方的权利与义务,合同应至少包括以下内容:

- a) 基本内容,包括服务范围、全程时限、收寄要求、投递要求等;
- b) 服务费用,包括快递服务费、代收手续费等基本费用以及保险费、包装费等增值服务费用等;
- c) 财务性约定,包括结算方式、结算周期、账户信息等;
- d) 责任性条款,包括责任划分、责任认定、纠纷解决、免责条件等;
- e) 安全性条款,包括遵守禁限寄规定,保障用户信息安全等;
- f) 特殊约定,包括拒收件等异常快件处理、赔偿等。

## 5.4 收寄

### 5.4.1 收寄限额

快递服务组织可根据实际情况,确定本组织收寄的代收货款快件单件价值最高限额。  
对于价值较高的代收货款快件,快递服务组织应提醒寄件人购买保险或保价服务。

### 5.4.2 快递运单

代收货款快递运单应符合 GB/T 28582—2012 的要求,同时应设有显著的“快递代收货款”业务标识,并设置“代收金额”栏目,有条件的快递服务组织可使用代收货款专用运单。  
快递服务组织应提醒寄件人按照相关要求准确、完整、清晰填写快递运单。

## 5.5 内部处理

5.5.1 快递代收货款业务内部处理应满足 GB/T 27917.3—2011 中 5.3 的要求。

5.5.2 具备条件的快递服务组织宜:

- a) 设立代收货款快件专用处理区域;
- b) 在分拣封发时,将代收货款快件封发为专用总包,或张贴专用标签以示区别。

## 5.6 投递

### 5.6.1 概述

快递服务组织在投递代收货款快件时,应提供相应的防护措施,加强对收派员人身安全的保护。

### 5.6.2 签收

5.6.2.1 快递服务组织在与寄件人签订合同时,应明确双方在快件投递时验收环节的权利、义务以及验收服务要求。快递服务组织应提供符合合同要求的验收服务;寄件人应将验收的具体程序等要求以适当的方式告知收件人,快递服务组织在投递时也可予以提示;验收无异议,由收件人签字确认。

5.6.2.2 投递时,收派员应告知收件人当面验收快件。对于合同约定验收外包装的快件,如快件外包装完好,由收件人签字确认;如外包装出现明显破损等异常情况,收派员应告知收件人先验收内件再签收。对于合同约定允许验收内件的快件,收派员应允许收件人打开快递包装,对内件的外观、数量进行检查;除合同中另有约定外,不应对其进行试穿、试用或对其功能进行测试。

5.6.2.3 投递时,如合同另有约定的,从其约定。

### 5.6.3 货款收取

快件签收后,收派员应核对应收代收货款金额并足额收取。收取时,宜使用手持 POS 机,减少现金交易,降低风险。

如未完成妥投,收派员应及时将未妥投的快件上交快递服务组织,将相关信息录入信息系统。

快递服务组织应每日核对代收货款快件投递情况。对已妥投快件,核实实缴金额应与应缴金额是否相符;对未妥投快件,应核查快件的种类、数量、完好程度等,做好登记与信息上传。

## 5.7 退回

对于拒收的快件,收派员应提示收件人在快递运单等有效单据上注明拒收的原因和时间并签名。

若由于寄件人或其商品本身原因导致拒收,快递服务组织应在约定的时限内将拒收的快件退回寄件

人。若由于快递服务组织原因导致拒收,则快递服务组织应负责退回快件,按约定进行赔偿。  
快递服务组织与寄件人另有约定的,从其约定。

## 5.8 货款结算

### 5.8.1 资金归集与核对

快递服务组织分支机构应将每日收取的代收货款资金存入指定的账户。快递服务组织应及时核对账目明细,对发现的问题应及时处理。

### 5.8.2 结算周期

快递服务组织应按照合同约定的结算周期向寄件人返还货款。合同未作约定的,结算周期从妥投之日起计算,一般不超过7个工作日。

### 5.8.3 结算流程

结算前,快递服务组织应与寄件人进行账目核对,并要求寄件人以签字或其他法律认可的形式进行确认。

快递服务组织应通过转账拨款或第三方非金融支付的方式将应付货款划拨至合同约定的寄件人账户。

快递服务组织应对结算的相关凭证做好记录并妥善保管。凭证的保存期限不应少于一年。



中 华 人 民 共 和 国  
邮 政 行 业 标 准  
快 递 代 收 货 款 服 务 规 范  
YZ/T 0134—2013

\*

人民交通出版社出版发行  
(100011 北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号)  
各地新华书店经销  
北京交通印务实业公司印刷

\*

开本:880×1230 1/16 印张:0.5 字数:10千  
2013年12月 第1版  
2013年12月 第1次印刷

\*

统一书号:15114·1879 定价:15.00元

版权专有 侵权必究  
举报电话:010-85285150