

团 体 标 准

T/KD XXX—202X

快递服务产品分类

Classification of Express Service

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国快递协会 发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 总体要求	5
5 服务划分维度	5
5.1 服务要素组成	5
5.2 服务细节规范	5
6 服务要素维度	5
6.1 服务对象	5
6.1.1 政务快递	5
6.1.2 商务快递	5
6.1.3 电商快递	6
6.1.4 个人快递	6
6.2 服务范围	6
6.3 服务时限	6
6.3.1 普通快递	6
6.3.2 时效快递	6
6.4 服务内容	7
6.4.1 普通服务	7
6.4.2 增值服务	7
7 服务细节维度	7
7.1 温控条件	7
7.1.1 常温快递	7
7.1.2 冷链快递	7
7.2 快件重量	8
7.2.1 小件快递	8
7.2.2 大件快递	8
7.2.3 特大件快递	8
7.3 运输方式	8
7.3.1 公路	8
7.3.2 铁路	8
7.3.3 空运	8
7.3.4 海运	8
7.3.5 联运	8
7.4 投递方式	8

7.4.1 投递上门	8
7.4.2 投递箱柜	8
7.4.3 站点自取	9
7.4.4 其他投递方式快递	9
参 考 文 献	10

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。

请注意本文件某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国快递协会提出。

本文件由中国快递协会归口。

本文件起草单位：中通快递股份有限公司、中国邮政速递物流股份有限公司、双壹咨询、中通研究院

本文件主要起草人：袁晓炜、吴仁杰、陈松欢、陶润泽、付倩、张晓芙、季海玉、刘文秀、张加葵。

引 言

快递行业是现代社会不可替代的基础产业，是带动产业领域广、吸纳就业人数多、经济附加值高的服务性行业。快递行业经过多年的发展，已成为邮政业的重要组成部分，其服务类型众多，将信息传递、物品递送、资金流通和文化传播等多种功能融合在一起，关联了生产、流通、消费、投资、金融和服务等多个领域。

现如今，快递行业迈进高质量发展的快车道，标准对提高效率、提升服务质量、降低运营成本、增强行业竞争力以及推动行业创新与发展都具有重要意义。因此，制定快递服务产品分类团体标准，推进快递服务标准化进程，以更好地满足消费者的需求，推动快递行业的持续健康发展。

快递服务产品分类

1 范围

本文件规定了快递服务产品的分类、概念、范围等方面的基本要求。
本文件适用于提供国内、国际快递服务的企业和使用国内、国际快递的用户。

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 27917.2 快递服务 第2部分：组织部分
GB/T 27917.3 快递服务 第3部分：服务环节
GB/T 10757-2011 邮政业术语
GB/T 42184-2022 货物多式联运术语
YZ/T 0162—2017 冷链快递服务
YZ/T 0128—2007 《快递服务》邮政行业标准

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

快递服务主体提供的服务应符合法律法规规定，各类快递产品的定位要确保标准明确，质量合规。

5 服务划分维度

5.1 服务要素组成

服务要素包括快递服务的范围、对象、时限、内容。

5.2 服务细节规范

服务细节包括快递服务的温控条件、重量区间、文件和物品的区分和分类、收寄方式（上门、网点自寄等）、运输方式和投递方式。

6 服务要素维度

6.1 服务对象

根据快递服务的对象类型可将服务分为四类：政务快递、商务快递、电商快递和个人快递。

6.1.1 政务快递

是指快递服务主体为政府部门、公共机构或相关单位在履行公务、提供服务或进行管理过程中产生的寄送需求提供的快递服务，寄送内容包括但不限于证照、文书、公文等。

6.1.2 商务快递

是指快递服务主体为各类商务企业类客户提供的快递服务。

6.1.3 电商快递

是指快递服务主体为电商客户在电子商务平台销售商品提供的服务。

6.1.4 个人快递

是指快递服务主体为个人客户提供的快递服务。

6.2 服务范围

根据快递服务的范围属性可分为国内快递和国际快递两种。

6.2.1.1 国内快递

国内快递根据服务覆盖的不同区域，分为四种：同城快递、省内快递、省际快递和港澳台快递。

6.2.1.1.1 同城快递

是指从收寄到投递的全过程均发生在中华人民共和国境内同一地市级以上城市的快递服务。

6.2.1.1.2 省内快递

是指寄件地和收件地分别在中华人民共和国境内同一省、自治区中不同城市(地区、自治州、盟)的快递服务。

6.2.1.1.3 省际快递

是指寄件地和收件地分别在中华人民共和国境内不同省、自治区、直辖市的快递服务。

6.2.1.1.4 港澳台快递

是指由中华人民共和国内地(大陆)寄往香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区，以及由香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区寄往中华人民共和国内地(大陆)的快递服务。

6.2.1.2 国际快递

是指寄件地和收件地分别在中华人民共和国境内和其他国家或地区的快递服务,以及其他国家或地区间互寄但通过中华人民共和国境内经转的快递服务。国际快递应满足 GB/T 27917.3—2023规定的服务环节要求。

6.2.1.2.1 国际进口件

是指寄件地在其他国家或地区，收件地在中华人民共和国境内的快递服务。

6.2.1.2.2 国际出口件

是指寄件地在中华人民共和国境内，收件地在其他国家或地区的快递服务。

6.3 服务时限

快递服务时限指快递服务组织从收寄开始，到第一次投递的时间间隔。根据快递服务的时限可将服务分为两类：普通快递和时效快递。

6.3.1 普通快递

是指快递服务主体承诺服务时限不同于基准时效水平的快递服务。

6.3.2 时效快递

是指快递服务主体按照标准化作业流程进行操作、按照基准时效水平承诺服务时限的快递服务。标准时效快递的服务时限按以下要求执行(偏远地区以及出现不可抗力等因素除外)。

a) 寄件地和收件地在同一城市城区的同城快递服务时限不超过24 h，其他同城快递服务时限不超过48 h。

b) 省内异地及省际快递，服务时限不超过72 h。

c) 上述 b) 项中，寄件地或收件地为乡镇(非城区)及以下区域的快递服务时限可适当延长，延长时间不宜超过48 h。

d) 除出现海关清关障碍以及不可抗力等因素外，港澳台快递服务时限不超过6个工作日。

e) 除出现海关清关障碍以及不可抗力等因素外，寄达下列地区的国际快递服务时限宜满足以下要求：

- 1) 亚洲的主要城市快递服务时限不超过6个工作日；
- 2) 北美洲的主要城市快递服务时限不超过8个工作日；
- 3) 欧洲地区的主要城市快递服务时限不超过10个工作日；
- 4) 大洋洲地区的主要城市快递服务时限不超过11个工作日；
- 5) 其他地区城市的国际快递服务时限可视实际情况而定。

6.4 服务内容

根据快递服务的内容类型可将服务分为两类：普通服务和增值服务。

6.4.1 普通服务

是指适用于一般性的寄送需求，无特殊服务要求的常见的快递服务。

6.4.2 增值服务

增值服务根据服务内容的不同，分为保价、改地址、到付、代收货款、签单返还和密码投递等。

6.4.2.1 保价

是指用户按规定交付保价费，由快递服务主体对该快件的丢失、毁损、内件不符等承担相应赔偿责任的快递服务。

6.4.2.2 改地址

是指快递服务主体在首次投递完成前，受用户委托，变更原投递地址，寄往新地址的快递服务。

6.4.2.3 到付

是指由收件人支付快递服务费用的快递服务。

6.4.2.4 代收货款

是指快递服务主体接受委托，在投递快件时，向收件人收取货款的服务。

6.4.2.5 返单

是指快递服务主体在投递快件后，将收件人签收或盖章后的回单返回寄件人的服务。

6.4.2.6 密码投递

7 旨在提升邮件安全性的增值服务，收件人凭收到的密码签收邮件的一项服务。**服务细节维度**

7.1 温控条件

根据快递服务的温控条件可将服务分为两类：常温快递和冷链快递。

7.1.1 常温快递

是指在自然环境下，不对快件所处的温度环境进行调节的快递服务。

7.1.2 冷链快递

是指快递服务主体运用制冷、保温技术和设备，使快件在寄递过程中始终处于规定温度范围的快递服务。根据寄递物品的温度适用范围可将服务分为三类：冷冻快递、冷藏快递和其他控温快递。

7.1.2.1 冷冻快递

是指寄递物品的适用温度范围在-18℃及以下的快递服务。

7.1.2.2 冷藏快递

是指寄递物品的适用温度范围在0℃~10℃的快递服务。

7.1.2.3 其他控温快递

是指寄递物品的适用温度范围在10℃~30℃的快递服务。

7.2 快件重量

根据快递服务的快件重量可将服务分为三类：小件快递、大件快递和特大件快递。

7.2.1 小件快递

根据服务主体向客户所提供的服务精细化程度，小件快递分为两种：轻小件快递和小件快递。

7.2.1.1 轻小件

是指重量在1-2kg内的快件。

7.2.1.2 小件

是指重量在2kg-5kg内的快件。

7.2.2 大件快递

是指重量在5kg-30kg内的快件。

7.2.3 特大件快递

是指重量在30-60/100kg+的快件，包括但不限于大家电、家具、建材、运动器材等。

7.3 运输方式

7.3.1 公路

是指快件运输过程以公路运输为主的快递服务。

7.3.2 铁路

是指快件运输过程以铁路运输为主的快递服务。

7.3.3 空运

是指快件运输过程以航空运输为主的快递服务。

7.3.4 海运

是指快件运输过程以海洋运输为主的快递服务。

7.3.5 联运

是指快件相继以航空运输、海洋运输、铁路运输、公路运输中的两种及以上运输方式联合运输的快递服务。

7.4 投递方式

根据快递服务的投递方式可将服务分为四类：投递上门、投递箱柜、站点自取、其他投递方式快递。

7.4.1 投递上门

是指按快递运单约定地址提供到门的快递服务。上门投递不包含约定地址为智能信包箱或智能快件箱、快递服务站、无人服务站的快递服务。

7.4.2 投递箱柜

是指按照与用户的约定，快递服务主体将快件投递到智能信包箱或智能快件箱的快递服务。没有约定具体智能收投服务终端的，按照就近原则将快件投递至智能收投服务终端。

7.4.3 站点自取

是指按照与用户的约定，快递服务主体将快件投递到快递服务站（村邮站、快递企业自有网点、代办点及驿站）、无人服务站的快递服务。没有约定具体快递服务站的，按照就近原则将快件投递至快递服务站。

7.4.4 其他投递方式快递

是指快递服务主体与用户约定的其他投递方式的快递。

参考文献

- [1] 中华人民共和国邮政法（主席令第十二号）
- [2] 000019713003/2024-00008 快递市场管理办法（中华人民共和国交通运输部令2023年第22号）
- [3] GB/T 27917.1-2023 快递服务 第1部分：基本术语
- [4] GB/T 27917.2-2023 快递服务 第2部分：组织要求
- [5] GB/T 27917.3—2023 快递服务 第3部分：服务环节
- [6] GB/T 10757-2011 邮政业术语
- [7] GB/T 42184-2022 货物多式联运术语
- [8] YZ/T 0162—2017 冷链快递服务
- [9] YZ/T 0128—2007 《快递服务》邮政行业标准