



中 国 教 育 后 勤 协 会 团 体 标 准

T/JYHQ -0001—2022

# 校园快递服务站建设与服务规范 (修订版)

Specification for construction and service of campus express service station

2022 - 12 - 30 发布

2022 - 12 - 31 实施

中国教育后勤协会 发布



# 目 次

前 言.....	III
引 言.....	IV
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.....	2
4.1 校方应为校园快递服务站的建设规划明确运营场地。.....	2
4.2 校方应指定专门部门作为主管部门负责校园快递服务站的监管工作。.....	2
4.3 校园快递服务站的建筑、设施、服务项目和运营管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家标准和行业标准。.....	2
4.4 校园快递服务站的建设和运营应遵守所在学校现行的各类规章制度。.....	2
4.5 校园快递服务站运营方应取得快递业务经营许可证或当地邮政管理部门颁发的相关资质。.....	2
4.6 校园快递服务站的建设和运营应符合国家疫情防控常态化要求。.....	2
4.7 校园快递服务站的建设和运营应符合绿色物流建设的相关要求。.....	2
5 选址与规划.....	2
5.1 选址.....	2
5.2 规划.....	2
5.3 功能分区.....	3
6 服务设备设施.....	3
6.1 基本要求.....	3
6.2 站点收寄.....	3
6.3 快件接收、分拣与入库.....	4
7 服务规范.....	4
7.1 服务人员.....	4
7.2 服务内容.....	5
8 管理和制度.....	7
8.1 基本要求.....	7
8.2 安全管理要求.....	7
8.3 服务站可视化管理.....	9
9 疫情防控.....	9

9.1 基本要求..... 9

10 绿色物流..... 9

10.1 基本要求..... 9

参考文献..... 10



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草

本标准由中国教育后勤协会提出并归口

本标准起草、修订单位：中国教育后勤协会、珠海市丹田物业管理有限公司、浙江驿栈网络科技有限公司、中科富创(北京)科技有限公司、中国标准化研究院

本标准主要起草人：黎玖高、高志东、邓庆元、高楠、谭宝朕、齐英、孙兆洋、程越、王清埃

本标准参与修订人：严雄波、夏良琴、唐亮、柳娜、罗建新、黄在宇、张旭、高庆、崔亮、方正泉、朱春生、周密、柏根才、张雷



## 引 言

近年来,电子商务和物流发展极其迅速,校园快递数量与日俱增。由于校园环境、管理以及服务对象的特殊性,校园快递服务已成为校园后勤服务的新业态,特别是能够整合校园快递资源,提供统一代收寄等服务的校园快递服务站的出现,对管理和服务方面提出了新要求。为落实国发[2015]24号文《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》中关于促进快递进校园的指导意见,指导校方对校园快递服务站的监督和管理,规范校园快递服务站的建设和运营,提高校园快递服务水平,于2016年10月发布并实施《校园快递服务站建设与服务规范》团体标准。近几年来,随着校园快递服务行业的快速发展,以及国家出台的相关政策更新,高校对校园快递运营管理提出了新的需求。为满足校园快递的发展需求,营造开放、规范、安全的校园快递环境,进一步加强校园快递的专业化、规范化、精细化管理,特修订本标准。



# 校园快递服务站建设与服务规范（修订版）

## 1 范围

本标准规定了校园快递服务站的总体要求、选址与规划、服务设备设施、服务规范、管理和制度、疫情防控、绿色物流建设。

本标准适用于校园快递服务站的建设、服务和管理。

## 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 27917.3 快递服务 第3部分：服务环节  
YZ/T 0133 智能快件箱  
YZ/T 0137 快递营业场所设计基本要求  
YZ 0139 邮政业安全生产设备配置规范  
YZ/T 0145 快递末端投递服务规范  
YZ/T 0147 寄递服务用户个人信息保护指南  
YZ 0149 快递安全生产操作规范  
YZ/T 0150 智能快件箱设置规范  
YZ/T 0142 邮政业信息系统安全等级保护定级指南  
GA 1468 寄递企业安全防范要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

### 3.1

#### 校园快递服务站

在校园区域内，以师生员工为主要服务对象，提供快件代收寄、按需寄取等快递服务的场所。

### 3.2

#### 按需寄取服务

由快递服务站提供的，根据消费者需求提供的快件送货到楼、预约取件服务。

#### 无接触配送

由快递服务站提供的,依托无人配送科技,按照相关规范为消费者提供的交接过程无人与人接触及交互的配送服务。

### 3.3

#### 营业场所

寄递企业提供邮件快件收寄及其他相关服务的场所。

### 3.4

#### 智能快件箱

设立在公共场合,可供寄递企业投递和用户提取快件的自助服务设备。

## 4 总体要求

4.1 校方应为校园快递服务站的建设规划明确运营场地。

4.2 校方应指定专门部门作为主管部门负责校园快递服务站的监管工作。

4.3 校园快递服务站的建筑、设施、服务项目和运营管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家标准和行业标准。

4.4 校园快递服务站的建设和运营应遵守所在学校现行的各类规章制度。

4.5 校园快递服务站运营方应取得快递业务经营许可证或当地邮政管理部门颁发的相关资质。

4.6 校园快递服务站的建设和运营应符合国家疫情防控常态化要求。

4.7 校园快递服务站的建设和运营应符合绿色物流建设的相关要求。

## 5 选址与规划

### 5.1 选址

5.1.1 选址的基本原则应符合 YZ/T 0137 《快递营业场所设计基本要求》中第 4 章的规定。

5.1.2 选址应符合所在学校的校园建设发展总体规划。

5.1.3 应由校方主管部门进行审核批准。

5.1.4 应考虑周边环境,避免影响正常的教学秩序和生活环境。

5.1.5 校园快递服务站应靠近学生生活区,结合校园师生分布情况,满足生活便利、交通安全等要求。

### 5.2 规划

5.2.1 总体布局应科学、合理,满足所在学校对于校园快递服务的需求。

5.2.2 校方应为校园快递服务站提供固定、独立的经营场地,其面积应与在校生规模、日常快递收发业务量及未来发展需求相适应。



5.2.3 应考虑校园内交通、电力、电信、给排水、环境卫生等现有基础设施的利用。

5.2.4 应避免影响校园已有管网设施的安全使用。

5.2.5 宜由具有相关资质的专业机构进行规划和设计。

5.2.6 宜形成有特色主题的总体风格，与校园文化和环境相协调，达到优化校园景观的效果。

5.2.7 支持将快递服务站及智能快件箱纳入校园公共服务基础配套设施，并参照 YZ/T 0150 《智能快件箱设置规范》进行管理和运营。

### 5.3 功能分区

5.3.1 校园快递服务站功能分区可根据业务需要，设置寄件服务区、包裹暂存区、取件验证区、停车及包裹卸载交接区、文化展示区、客户咨询服务区、绿色包材回收区、设备充电区、智能快件箱取件区（如有）等区域。

5.3.2 应根据实际业务需要，充分利用校园快递服务站的现有周边空间情况合理进行功能区设置，并保证各功能区之间通行便利。

## 6 服务设备设施

### 6.1 基本要求

6.1.1 应设置明确的功能指示标牌。

6.1.2 应设置专门承载、运输快件的工具。

6.1.3 校园快递服务站安全生产设备的配置应符合 YZ 0139 《邮政业安全生产设备配置规范》中 5.4 的要求，重点区域的学校应根据实际情况及需求选配微剂量 X 射线安全检查设备。

6.1.4 充电区应与其他区域进行物理隔离。

6.1.5 校园快递服务站运营方应对服务设备设施定期进行维护，排除故障，保障服务设备设施的正常运行。

6.1.6 校园快递服务站建设应依照 GA 1468-2018 《快递企业安全防范要求》中 7.2 安防视频监控系统要求，使用符合国家法律法规和现行相关标准规定的设备，并经检验或认证合格。人工服务区及智能快件箱服务区，应进行全天候视频监控，并且做到全面覆盖，监控资料保存时间不得少于 90 日。

### 6.2 站点收寄

6.2.1 校园快递服务站外应设置门头牌匾。

- 1) 门头牌匾应对校园快递服务站名称予以明示。具体名称宜由服务站运营方品牌名称、服务站名称组成；
- 2) 带有照明功能的门头牌匾不得以闪烁灯光影响校园内人员生活以及出行安全。

6.2.2 校园快递服务站外应悬挂标牌以及合作快递服务组织名单。

- 1) 标牌应包括快递服务组织品牌、业务接待区营业时间等信息；

- 2) 标牌以及合作快递服务组织名单都应放置于校园快递服务站入口处的明显位置;
- 3) 合作快递服务组织名单应包括与校园快递服务站运营方建立合作关系的快递服务组织名称。

6.2.3 校园快递服务站内的业务接待区应摆放用于提供收寄快件服务的设备,包括但不限于:

- 1) 功能区指示牌,标明校园快递服务站内各业务功能区域;
- 2) 台秤,清晰显示快件等物品的计量结果;
- 3) 打印机,打印快件服务相关单据及文件;
- 4) 实人出库验证设备,验证取件人及快件的信息安全;
- 5) 智能云监控,实现校园物流服务可视化管理,确保快件和站内安全可管可控;
- 6) 电脑设备,用于记录和处理服务中心业务;

6.2.4 校园快递服务站应公示快递业务经营许可证或当地邮政管理部门颁发的经营许可资质、价目表、由国家邮政局发布的《禁寄物品指导目录》清单、管理人员信息、赔偿和投诉说明等。

### 6.3 快件接收、分拣与入库

6.3.1 应配置具有网络通讯、条形码识别等功能的手持移动终端设备。

6.3.2 应按一定规则设置服务站各功能分区的分割标识以及条形码。

6.3.3 设置隔离带,将停车及装卸区与正常道路进行分割。

6.3.4 宜使用节能环保车辆作为校园内快件配送车辆。

6.3.5 采用集中货架模式,如校区布局有需要,可补充智能快件箱等模式,如采用智能快件箱,其产品应符合 YZ/T0133 《智能快件箱》的要求;

6.3.6 部分因场地资源紧缺的学校,可以采用集装箱站等设备提供快件代收寄服务,且需满足相关管理要求。

6.3.7 校园智慧物流服务中心宜为用户提供多元可选的服务,具备按需寄取能力,具备无人配送、无人自助出库设备研发和应用能力,兼顾用户取件的安全和便利。

6.3.8 宜提供覆盖校园快递服务站的无线网络,保证网络畅通。可在醒目位置设置标识,告知无线网络名称和密码。

6.3.9 应建立快递包材绿色回收区域及回收机制,便于包装物的回收及重复利用,助力校园节能减排。

6.3.10 校园快递服务站的业务操作系统宜与其建立合作关系的快递服务组织的信息化系统实现快件关键信息共享。

6.3.11 校园快递服务站应统一服务校区师生,学校相关管理部门应协同服务站运营方完成本校区快递的整合,统一为师生提供服务。

## 7 服务规范

### 7.1 服务人员

#### 7.1.1 人员配置

7.1.1.1 校园快递服务站应配备相应数量的服务人员，并保证服务人员能及时、高效、优质地提供服务。

7.1.1.2 宜在学校相关规章制度允许下建立勤工助学、学生实习实践机制，通过培训符合快递行业从业要求的在校学生参与业务服务，满足学校后勤育人要求。

## 7.1.2 职业素质与礼仪

7.1.2.1 能熟练使用校园快递服务站的所有业务设备。

7.1.2.2 应统一着服务站工装，保持干净整洁，使用规范用语，举止文明。

## 7.1.3 培训

7.1.3.1 校园快递服务站运营方应组织新入职的服务人员参加岗前培训，服务人员经考核合格后方可上岗。

7.1.3.2 服务人员应定期参加各类与业务技能相关的培训，至少一年一次。

7.1.3.3 校园快递服务站运营方应严格执行《邮政业寄递安全监督管理办法》第二十三条规定，对收寄、投递快件的人员进行岗位安全操作流程和安全操作技能的教育和培训。

## 7.2 服务内容

### 7.2.1 基本要求

7.2.1.1 应确保服务过程中快件无破损情况，普通快件脱手时，离摆放快件接触面之间的距离不应超过 30cm，易碎件不应超过 10cm。

7.2.1.2 针对存在安全隐患或违法违规的快件应及时向校方主管部门和公安部门报告。

7.2.1.3 应具备取件过程视频回溯功能，可根据快递单号快速调阅出库视频的功能,为用户及时解决误拿错拿问题。

7.2.1.4 宜为有特殊需求的用户提供个性化服务。

### 7.2.2 快件接收、分拣入库与出库

7.2.2.1 应合理安排针对不同快递服务组织的快件接收时间。

7.2.2.2 应对到付件提供代收快递费服务。

7.2.2.3 应根据所在学校的作息時間，合理规划避峰快递车辆行驶路线和进出频次。

7.2.2.4 完成快件入库后，应及时将取件信息发送至收件人，并向快递服务组织及时发送快件入库信息。

### 7.2.3 快件收寄

7.2.3.1 校园快递服务站运营方应当依照《邮件快件实名收寄管理办法》第七条规定，制定本单位实名收寄管理制度和措施，并严格落实执行。

7.2.3.2 校园快递服务站运营方根据所在学校实际情况，宜提供上门收寄、营业场所收寄和毕业季高峰期设点集中收寄等多种形式的快件收寄服务，并可通过技术手段，快速响应师生约定时间、约定地点寄件的个性化需求。

- 1) 上门收寄，应符合 GB/T 27917.3 《快递服务 第3部分：服务环节》中 5.2.2 的规定；
- 2) 营业场所收寄，应符合 GB/T 27917.3 《快递服务 第3部分：服务环节》中 5.2.3 的规定；
- 3) 毕业季高峰期集中收寄，应制定相应的服务方案，该方案应获得校方主管部门的批准。

7.2.3.3 应向用户展示与校园快递服务站运营方建立合作关系的多家快递服务组织信息，包括：名称、收费标准等，方便用户进行选择。

7.2.3.4 宜根据用户寄送快件时间要求、价格要求、目的地，向用户提供最佳寄送方案。

7.2.3.5 应向用户提供精准、可视的称重和计价服务。

7.2.3.6 收寄件应符合国家邮政局、公安部、国家安全部发布的《禁止寄递物品管理规定》，验视应符合 YZ 0149 《快递安全生产操作规范》中 5.1 的规定。

7.2.3.7 校园快递服务站运营方应依照《邮件快件包装管理办法》第五条规定，包装邮件快件应当坚持实用、安全、环保原则，优先选择低克重高强度、可重复使用、易回收利用的包装，节约使用资源，避免过度包装，防止污染环境。

7.2.3.8 宜提供第三方电子支付。

## 7.2.4 异常快件处理

7.2.4.1 异常快件应包括：拒付件、拒收件、错发件、无着快件、破损件、损毁件和丢失件等。

7.2.4.2 应依据国家、行业的相应法律法规和管理制度，制定异常快件处理的操作流程和服务承诺。

7.2.4.3 应根据 GB/T 27917.3 《快递服务 第3部分：服务环节》中 5.7 和 6.2.8 的要求设立赔偿制度。

7.2.4.4 校园快递服务站应对异常快件档案信息进行登记收录，以备后续查档。

## 7.2.5 投诉处理

7.2.5.1 根据 GB/T 27917.3 《快递服务 第3部分》：服务环节中 5.6 申诉与投诉：投诉响应时限应为 24 小时，索赔处理时限应为 30 天。如遇快件收寄高峰期等特殊情况影响，应以明示方式告知。

7.2.5.2 涉及第三方索赔情况，校园快递服务站运营方应有责任告知用户索赔处理进度。

7.2.5.3 应设置并公示服务投诉电话。

## 7.2.6 查询

7.2.6.1 应提供电话或互联网、客户端应用软件等免费查询方式。

7.2.6.2 快件收寄后，用户可凭借快递运单信息对快件进行查询。

7.2.6.3 根据 GB/T 27917.3 《快递服务 第3部分》：服务环节中 5.5.6：快件信息查询的有效期应为 1 年。



## 8 管理和制度

### 8.1 基本要求

8.1.1 校园快递服务站运营方负责校园快递服务站的日常运营，校园快递服务站的建设和服务应符合本标准的要求。

8.1.2 校方主管部门应制定相关管理制度及监督措施，并宜向校园快递服务站运营方提供必要的场地或资金支持。

8.1.3 校园快递服务站运营方应不断完善相关运营管理制度，并报校方主管部门备案。

8.1.4 校园快递服务站运营方应主动配合行业主管部门、校方主管部门对校园快递服务站的监督和检查。

8.1.5 校园快递服务站运营方应建立快递末端服务绿色环保机制。

### 8.2 安全管理要求

#### 8.2.1 基本要求

8.2.1.1 校园快递服务站运营方应配合校方主管部门建立统一的安全生产管理制度，执行《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》第二、第三、第五，组织落实各项安全措施，加强设备设施管理、严格执行“三项制度”、确保网络 and 信息系统安全、强化用户个人信息保护、保护从业人员劳动安全、加强安全风险管控及隐患排查治理、健全应急保障机制、以及日常监督和培训。

8.2.1.2 校园快递服务站服务人员在提供服务过程中，应强化安全意识，提高安全技能，消除安全隐患，妥善处理各种安全意外事件。

#### 8.2.2 治安管理

校园快递服务站应符合国家、行业、学校相关部门的治安管理规定，并与校方主管部门在快递业务高峰期共同定期进行安全巡查，防止治安纠纷。

#### 8.2.3 消防安全

8.2.3.1 根据《快递消防安全管理制度》，应建立消防安全管理制度，并符合国家有关消防管理的规定和相应国家标准的要求。

8.2.3.2 应配备与场所面积相适应的消防设备。其中，灭火器的类型和数量应按照 YZ0139-2015《邮政业安全生产设备配置规范》中 5.1，以 A 类(固体火灾)、民用建筑严重危险级为基准进行配备。

8.2.3.3 应开展全员消防教育，配合校方定期组织员工并全员参与进行消防培训和应急演练。

8.2.3.4 应当建立健全安全责任制，落实安全保障、安全检查与事故隐患排查、安全教育培训、安全信息报告等制度。

8.2.3.5 校园快递服务站所使用的设施设备的安装、使用、检测、维修、改造和报废,应当符合《安全设施、设备的安装、使用、检测、维修、改造、验收、报废等制度》。

8.2.3.6 校园快递服务站应当设有符合紧急疏散要求、标志明显、保持畅通的出口，禁止封闭、堵塞出口，用于存放物品的库房应当按规定设置防火、防触电等安全设施、设备。

## 8.2.4 信息安全

8.2.4.1 校园快递服务站运营方对用户个人信息的保护应符合 YZ/T 0147 《寄递服务用户个人信息保护指南》要求。

8.2.4.2 校园快递服务站运营方不得透露、售卖用户个人信息。

8.2.4.3 校园快递服务站运营方应建立信息安全管理制。

## 8.2.5 档案安全

8.2.5.1 校园快递服务站运营方应将运营过程中形成的各种真实记录进行分类、汇总、存储，并形成档案作为其经营管理的依据。

8.2.5.2 根据 YZ YZ/T 0128—2007 《快递服务》中 4.10.3，快递运单的实物档案保存期限宜不少于 6 个月，相应的电子文档保存期限宜不少于 1 年。其他档案的保存期限应满足相关法律法规要求。

8.2.5.3 校园快递服务站运营方应建立快件跟踪查询系统。

8.2.5.4 应建立完善的档案保存和管理机制，保证实物及电子档案的信息安全。

8.2.5.5 校园快递服务站运营方向校方主管部门同步档案信息。

## 8.2.6 交通安全

8.2.6.1 与校园快递服务站建立合作关系的快递服务组织的快件配送车辆只能进入校方指定区域。

8.2.6.2 校园快递服务站运营方与校方主管部门应共同规划快件配送车辆的校园内行驶路线以及行车时间。

8.2.6.3 校园内快件配送车辆的行驶速度应符合校方规定的安全行驶速度。

8.2.6.4 快件配送车辆应使用校方主管部门认可的统一标识，并对车辆进行装饰，做到醒目。

## 8.2.7 网络安全

8.2.7.1 校园快递服务站运营方应根据 YZ/T 0142 《邮政业信息系统安全等级保护定级指南》中 5.4 的要求将其信息系统安全保护等级确定为第一级，并采取相应的安全保护措施。

8.2.7.2 应设置具有密码的无线网络，并定期更改公示密码。

8.2.7.3 定期检查网络设备、线路，主动排查线路隐患。

8.2.7.4 设置备用网络设备以应对突发情况，如网络出现故障。

## 8.2.8 应急预案

8.2.8.1 如遇重大活动、特殊安全事件，校园快递服务站运营方应配合所在学校的校方主管部门，按照 YZ 0149 中的第 9 章和第 10 章的要求制定应急预案。

8.2.8.2 校园快递服务站运营方应根据校方主管部门要求，设置快件高峰期应急预案。

### 8.3 服务站可视化管理

8.3.1 宜提供本校服务站主要业务数据，实现业务情况可视化管理，包括但不限于快件量、当日服务人数、客户投诉率等内容。

## 9 疫情防控

### 9.1 基本要求

9.1.1 校园快递服务站的运营管理需满足国家邮政局市场监管司关于印发《疫情防控期间营业网点操作规范（建议版）》的通知。

9.1.2 快递件到达站点后，卸货集中堆放在密闭房间或货物消毒区，采用消毒液消毒（有条件的可使用紫外线消毒）。消毒完毕后进行通风处理，一段时间后方可上架。

9.1.3 应对场地所有区域包括各种快递车辆、各类物体表面、办公用品、清洁用品、垃圾存放设施设备等进行不留死角地消毒。

9.1.4 服务站应设置专人负责现场引导师生采用无人自助出库设备取件，减少人与人的对话交流，保持好安全距离。

9.1.5 疫情防控期间，师生取件需全程佩戴防护口罩，有条件的站点可为师生准备一次性手套。

9.1.6 服务站应能记录实时到站人员及人数情况，实现到站人员可追溯。

9.1.7 校园快递服务站出入口要有醒目、明确的配备消毒工作流程及操作流程。

## 10 绿色物流

### 10.1 基本要求

10.1.1 校园快递服务站应设置包材绿色回收区，包括绿色回收宣导区、包裹纸箱拆包台、专用绿色纸箱回收设施。

10.1.2 服务站在寄件的时候优先使用绿色回收的旧纸箱包装寄递物品，形成站内物流绿色减碳闭环。

10.1.3 对于不适宜重复利用的纸箱，宜通过合适途径回收，用于资源回收再造。

10.1.4 校园快递服务站宜推动绿色循环箱回收，鼓励宣导师生规范拆箱留下纸箱以便循环利用，宜通过数字化产品链路，计算、记录纸箱回收和再利用的碳减排量，并计入学校的碳排放指标。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 27917.1-2011 快递服务 第1部分：基本术语
  - [2] 快递业务经营许可管理办法 交通运输部令[2019]31号
  - [3] 邮政行业安全监督管理办法 交通运输部令[2020]1号
  - [4] 快递市场管理办法 交通运输部令[2013]1号
  - [5] 关于提升快递末端服务水平的指导意见 国邮发[2013]32号
  - [6] 疫情防控期间邮政快递生产作业场所操作规范建议（第四版）国邮发[2020]14号
  - [7] 禁止寄递物品管理规定 国家邮政局 公安部 国家安全部
  - [8] 快递暂行条例 中华人民共和国国务院令 第697号
  - [9] 快递末端网点备案暂行规定 国家邮政局
  - [10] 邮件快件实名收寄管理办法 交通运输部令[2018]24号
  - [11] 智能快件箱寄递服务管理办法 交通运输部令[2019]16号
  - [12] 邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范 国家邮政局
  - [13] 邮政业寄递安全监督管理办法 交通运输部令[2020]1号
  - [14] 邮件快件绿色包装规范 国家邮政局
  - [15] 邮件快件包装管理办法 交通运输部令[2021]1号
- 

