# 附件3：

大学校园优秀快递服务站（2018）评选标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **核查项目** | **核查内容及分值** | | **评分标准** | **核查**  **得分** |
| **一、**  **总体要求(10分)** | 1、校方应为校园快递服务站的建设规划明确运营场地。（1分） | | 符合得1分，  不符合0分。 |  |
| 2、场地面积每100平米加1分最高可得3分。（3分） | | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| 3、整合快递服务商数量每增加1家快递服务商加0.5分，最高可得3分。（3分） | | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| 4、24小时智能自助快递柜格口数量每800个格口加1分，最高可得2分。（2分） | | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| 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。（1分） | | 符合得1分；  不符合0分。 |  |
| **二、**  **选址与规划**  **（20分）** | 选址  方面  （12分） | ①符合所在学校的校园建设发展总体规划。（3分） | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| ②由校方主管部门进行审核批准。（3分） | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| ③考虑周边环境，避免影响正常的教学秩序和生活环境。（3分） | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| ④在交通便捷的地点，方便用户前来办理业务。（3分） | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| 总体规划功能分区  (8分) | ①校园快递服务有固定、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。（3分） | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| ②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。（3分） | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| ③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。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| **三、**  **服务设备设施**  **（40分）** | 基本  要求  (10分) | ①应设置明确的功能指示标牌。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| ②应设置专门承载、运输快件的工具。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| ③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。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| ④充电区应与其他区域进行物理隔离。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| 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。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| 站点  收寄  要求  （20分） | ①校园快递服务站外应设置门头牌匾。（2分） | 符合得2分；有一项不符合扣2分，扣完为止； |  |
| 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。（2分） | 符合得2分；有一项不符合扣2分，扣完为止； |
| 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。（2分） | 符合得2分；有一项不符合扣2分，扣完为止； |
| 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相关资质、价目表、禁限寄物品说明、管理人员信息、赔偿和投诉说明等。（6分） | 符合得6分；有一项不符合扣2分，扣完为止； |
| ⑤寄件指示牌、台秤、验钞机、身份/指纹识别器、寄件登记表、打印机。（6分） | 符合得6分，有一项不符合扣1分，扣完为止； |
| ⑥配备包装物回收箱，倡导绿色环保理念（2分） | 符合得2分；没有不得分。 |
| 快件接收  分拣投递要求  (10分) | ①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；（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| ②按一定规则设置暂存区的分割标识以及条形码；（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |
| ③设置隔离带，将停车及装卸区与正常道路进行分割；（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |
| ④宜采用集中货架、智能快件箱等模式进行接收、分拣和投递；（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |
| ⑤宜使用节能环保车辆作为校园内快件配送车辆。（2分） | 符合得2分，  不符合0分。 |  |
| **四、**  **服务规范（20分）** | 基本  要求  (5分) | 经营快递业务的企业收寄快件，应当对寄件人身份进行查验，并登记身份信息；并依照《中华人民共和国邮政法》的规定验视内件，并做出验视标识；处理快件应当规范操作，做到快件不落地，不抛扔，防止造成快件损毁。（5分） | 符合得5分，  不符合0分。 |  |
| 站点寄收及异常件的处理  （15分） | ①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。（3分） | 符合得3分；  不符合0分。 |  |
| ②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；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。（4分） | 符合得4分，  发现一处不符合扣2分。 |  |
| ③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；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；应设置并公示服务投诉电话。（4分） | 符合得4分，  发现一处不符合扣2分。 |  |
| ④应提供电话或互联网等免费查询方式；快件收寄后，用户可凭借快递运单信息对快件进行查询；快件信息查询的有效期应为1年。（4分） | 符合得4分，  发现一处不符合扣2分。 |  |
| **五、**  **管理制度（10分）** | 基本  要求  （2分） | 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管理制度，组织落实各项安全措施，进行安全检查、监督和培训；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。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| 治安与  消防安全（2分） | 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，并配合校方主管部门定期、特别是在快递业务高峰期进行安全巡查，防止治安纠纷。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；应配备与场所面积相适应的消防设备。开展全员消防教育，配合校方定期组织员工进行消防培训和应急演练。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| 信息  安全  （2分） | 经营快递业务的企业应当建立快递运单及电子数据管理制度，妥善保管用户信息等电子数据，定期销毁快递运单，采取有效技术手段保证用户信息安全；经营快递业务的企业及其从业人员不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| 档案交通  网络安全（2分） | 校园内不出现因快递而导致的档案、交通、网络等安全等事故（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |
| 应急预案  （2分） | 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。（2分） | 符合得2分；  不符合0分。 |  |