



中华人民共和国国家标准

GB/T 10757—2026

代替 GB/T 10757—2011

邮政术语

Terminology of postal industry

2026-04-30 发布

2026-08-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 基础术语	1
4 服务组织与服务人员术语	2
5 邮件与快件术语	4
6 服务设施设备术语	7
7 单据单式与封装用品术语.....	10
8 服务环节术语.....	11
9 服务质量术语.....	15
参考文献	17
索引	18

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。

本文件代替 GB/T 10757—2011《邮政术语》，与 GB/T 10757—2011 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了“快递业”“冷链寄递服务”“快递服务设施”“通用寄递地址编码”的术语和定义(见 3.2、3.8、3.10、3.12)；
- b) 更改了“邮政业”“邮政服务”“邮政普遍服务”“邮政特殊服务”“快递服务”“邮政普遍服务设施”“代收人”的定义(见 3.1、3.4~3.7、3.9、3.15,2011 年版的 2.1、2.3~2.6、4.1、3.5)；
- c) 增加了“快递服务主体”“寄递企业”“快递末端网点”“邮政营业员”“邮件分拣员”“邮件转运员”“邮政投递员”“邮政市场业务员”“集邮业务员”“机要通信业务员”“报刊业务员”“邮政工程技术人员”“快递员”“快件处理员”“快递工程技术人员”“快递设备运维师”“快递站点管理师”“国际快递业务员”“邮件快件安检员”的术语和定义(见 4.1.3~4.1.5、4.2.1~4.2.16)；
- d) 更改了“快递企业”的定义(见 4.1.2,2011 年版的 3.2)；
- e) 增加了“超规包裹”“机要邮件”“数字邮票”“邮资信封”“邮资明信片”“邮资邮筒”“无着邮件”“同城快件”“省内异地快件”“省际快件”“无着快件”“放弃件”“退返件”“破损件”“损毁件”“丢失件”“签收返还”的术语和定义(见 5.11、5.13、5.22、5.24、5.25、5.27、5.28、5.32~5.34、5.36~5.42)；
- f) 更改了“国内邮件”“港澳台邮件”“国际邮件”“义务兵平常信函”“邮票”“普通邮票”“快件”“国内快件”“港澳台快件”“国际快件”“保价快件”的定义(见 5.2、5.2.1、5.3、5.15、5.18、5.19、5.30、5.31、5.31.1、5.35、5.43,2011 年版的 5.1.2、5.1.3、5.1.4、5.1.8.1.1、6.4.2、6.4.2.1、5.2.1~5.2.5)；
- g) 增加了“快递服务站”“村级寄递物流综合服务站”“无人服务站”“国际邮件互换局”“国际邮件交换站”“智能收投服务终端”“智能信箱包”“智能快件箱”“寄递无人车”“寄递无人机”“寄递专用电动三轮车”“寄递电动自行车”“邮件快件 X 射线智能安全检查设备”“邮件快件 CT 安全检查设备”“自动分拣设备”“寄递手持终端”“邮资机”“电子秤”“邮政日戳”“邮政专用品”的术语和定义(见 6.3、6.4、6.6~6.8、6.12~6.26)；
- h) 更改了“营业场所”“处理场所”“村邮站”的定义(见 6.1、6.2、6.5,2011 年版的 4.2、4.9、4.3、4.10、4.7)；
- i) 删除了“信报箱”的术语和定义(见 2011 年版的 4.5)；
- j) 增加了“快递电子运单”“国际包裹发递单”“港澳台包裹发递单”“回单”“封套”“包装箱”“包装袋”“循环包装”“复用包装”“冷链寄递保温箱”“包装物”“包装填充物”“集装笼”“集装袋”“邮袋”的术语和定义(见 7.2~7.16)；
- k) 删除了“快递运单”的定义(见 2011 年版的 4.12)；
- l) 增加了“下单”“实名收寄”“过机安检”“包装”“原发包装”“过度包装”“绿色包装”“代理清关”“代收关税”“仓储”“集包”“上门投递”“箱递”“站递”“邮政汇兑”“按址汇兑”“投诉”“申诉”“失信用户”“失信职员”的术语和定义(见 8.1.1、8.1.2、8.1.4、8.1.7、8.1.8、8.1.9、8.1.10、8.1.17、8.1.18、8.2.2、8.2.4、8.3.5~8.3.7、8.5、8.6、8.7.1、8.7.2、8.8.1、8.8.2)；
- m) 更改了“验视”“禁寄物品”“限寄物品”“代理报关”“分拣”“退回”“签收”(见 8.1.3、8.1.5、8.1.6、8.1.16、8.2.1、8.3.4、8.3.8,2011 年版的 7.2、5.3.1、5.3.2、7.6、7.3、7.9、7.10)；

- n) 删除了“均一资费”“分区计费”“寄件人付费”“收件人付费”“第三方付费”“窗口收寄”“上门揽收”“一票多件”“按址投递”“用户领取”的术语和定义(见 2011 年版的 6.2.1、6.2.2、6.3.1~6.3.3、7.1.1~7.1.3、7.5.1、7.5.2)；
- o) 增加了“时限准时率”“丢失率”“损毁率”“用户投诉率”“投诉处理时限”“索赔处理时限”“查询答复时限”的术语和定义(见 9.5~9.11)；
- p) 更改了“全程时限”的定义(见 9.4,2011 年版的 8.6、8.7)；
- q) 删除了“开筒(箱)频次”“投递频次”“有效申诉”“有效申诉率”的术语和定义(见 2011 年版的 8.4、8.5、8.8、8.9)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家邮政局提出。

本文件由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本文件起草单位:中国标准化研究院、石家庄邮电职业技术学院、北京国邮科讯科技发展有限公司。

本文件主要起草人:靳宗振、陈军须、田华、李婷、曾毅、葛蕴鲜、曹俐莉、李颖、郑娟尔、周晓燕、王琦、王娜娜、张慧锋、马记、同利平。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

——1989 年首次发布为 GB/T 10757—1989,2011 年第一次修订;

——本次为第二次修订。

邮 政 业 术 语

1 范围

本文件界定了邮政业服务和管理工作中的基础术语、服务组织与服务人员术语、邮件与快件术语、服务设施设备术语、单据单式与封装用品术语、服务环节术语和服务质量术语。

本文件适用于邮政业的生产、服务、管理等活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 基础术语

3.1

邮政业 **postal industry**

邮政行业

为社会提供寄递(3.3)服务以及国家规定的其他服务的行业。

注：包括快递业(3.2)。

3.2

快递业 **express industry**

为社会提供快递服务(3.7)的行业。

3.3

寄递 **posting and delivery**

将信件(5.7)、包裹(5.10)、印刷品(5.12)等物品按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的活动。

注：包括收寄(8.1)、分拣(8.2.1)、运输、投递(8.3.1)等环节。

3.4

邮政服务 **postal service**

邮件(5.1)寄递(3.3)服务、邮政汇兑(8.5)服务以及国家规定的其他服务的统称。

3.5

邮政普遍服务 **universal postal service**

按照国家规定的业务范围、服务标准,以合理的资费标准,为中华人民共和国境内所有用户持续提供的邮政服务(3.4)。

3.6

邮政特殊服务 **special postal service**

为满足特定用户需求,对特定物品按照特定要求,以特定资费提供的邮政服务(3.4)。

注：包括邮政企业(4.1.1)按照国家规定提供的机要通信、国家规定报刊的发行,以及义务兵平常信函(5.15)、盲人读物(5.16)和革命烈士遗物的免费寄递(3.3)等服务。

3.7

快递服务 **express service; courier service**

按照约定的时限、方式快速完成的寄递(3.3)活动。