

ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات پستی (SLA)

(مصوبه شماره ۴ جلسه شماره ۳۱۸ مورخ ۱۴۰۰/۰۲/۱۹ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات)

جدول شماره ۱– تعهدات خدمات پایه و غیر پایه پستی ثبتی داخله بدون اولویت			
عنوان خدمت	نوع خدمت	محدوده جغرافیایی	مدت سیرمجاز
خدمات پایه و غیر پایه پستی داخله بدون اولویت	ثبتی	درون شهری	D+4
		مرکز استان به شهرهای تابعه	D+4
		شهرهای یک استان به شهرهای همان استان	D+4
		شهر یا روستای استان و توزیع در نقاط روستایی همان استان	D+4
		مرکز استان به مرکز استان همجوار	D+4
		مرکز استان به شهرهای استان همجوار	D+4
		شهرهای استان به شهرهای استان‌های همجوار	D+5
		مرکز استان به مرکز استان غیر همجوار	D+4
		مرکز استان به شهرهای استان غیر همجوار	D+5
		شهرهای استان به شهرهای استان‌های غیر همجوار	D+6
		شهر یا روستای استان و توزیع در نقاط روستایی استان همجوار	D+7
		شهر یا روستای استان و توزیع در نقاط روستایی استان غیرهمجوار	D+7

جدول شماره ۲– غرامت خدمات پایه و غیر پایه پستی ثبتی داخله بدون اولویت		
مدت زمان تاخیر	مبلغ غرامت	غرامت تاخیر در توزیع
تا یک روز	۲۵ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	مبلغ غرامت
از یک تا ۲ روز	۵۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
از ۲ تا ۳ روز	۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
از ۳ تا ۴ روز	معادل دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
بیش از ۴ روز	۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	

جدول شماره ۳– تعهدات خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (شهری)			
ردیف	عنوان خدمت	نوع خدمت	محدوده جغرافیایی
۱	خدمات غیر پایه پستی با اولویت داخله	ثبتی	شهری
۲			
۳			
۴			
۵			
۶			
			D+1

جدول شماره ۴– غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (شهری) ردیف‌های ۱ تا ۵ جدول شماره ۳			
مدت زمان تاخیر	مبلغ غرامت	مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	غرامت تاخیر در توزیع ثبتی شهری
تا یک ساعت	مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی		
از یک تا ۲ ساعت	دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی		
بیش از ۲ ساعت	۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی		

جدول شماره ۵– غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (شهری) ردیف ۶ جدول شماره ۳			
مدت زمان تاخیر	مبلغ غرامت	مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	غرامت تاخیر در توزیع ثبتی شهری (D+1)
تا یک روز	مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی		
از یک تا ۲ روز	دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی		
بیش از ۲ روز	۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی		

جدول شماره ۶ –تعهدات خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (بین شهری)				
ردیف	عنوان خدمت	نوع خدمت	محدوده جغرافیایی	مدت سیر مجاز
۱	خدمات غیر پایه پستی با اولویت داخله	ثبتی	بین شهری	توزیع تا ساعت ۲۲ همان روز
۲				توزیع تا ساعت ۱۰ صبح روز بعد از قبول
۳				توزیع تا ساعت ۱۲ صبح روز بعد از قبول
۴				تا D+3

شماره مرکز تماس و پاسخگویی به مشتریان شرکت ملی پست

۱۹۳

شماره تلفن پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

۱۹۵

انتخاب سرویس حق مشتری است

مشتری گرامی، شما در انتخاب هر یک از سرویس‌های پستی یا خدمات جانبی مخیر بوده و هیچ اجباری در استفاده از یک سرویس یا خدمات جانبی خاص وجود ندارد.

روابط عمومی شرکت ملی پست

نشانی پرتال شرکت ملی پست

www.post.ir

سامانه ثبت شکایات شرکت ملی پست

eop.post.ir

جدول شماره ۷ –غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (بین شهری) ردیف‌های ۱ تا ۳ جدول شماره ۶		
مدت زمان تاخیر	مبلغ غرامت	مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی
تا یک ساعت	مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
از یک تا ۲ ساعت	دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
بیش از ۲ ساعت	۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	

جدول شماره ۸ –غرامت خدمات غیر پایه پستی ثبتی با اولویت داخله (بین شهری) ردیف ۴ جدول شماره ۶		
مدت زمان تاخیر	مبلغ غرامت	معدل مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی
تا یک روز	معادل مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
از یک تا ۲ روز	دو برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
بیش از ۲ روز	۱۲ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	

جدول شماره ۹– تخلفات خدمات جانبی			
ردیف	عنوان خدمت	نوع تخلف	مبلغ غرامت
۱	گواهی تحویل داخله مرسولات ثبتی	عدم ارایه آگهی تحویل خدمت ثبتی	۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی
۲	شناسه الکترونیک	عدم نمایش مشخصات گیرنده مرسولات تحویل شده	۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی
۳	تحویل به شخص گیرنده	تحویل مرسوله به افراد غیر	۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی و پرداخت غرامت مفقودی
۴	تعیین تاریخ و ساعت توزیع توسط فرستنده	توزیع مرسوله خارج از ساعات و تاریخ تعیین شده	۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی (شامل مبلغ اخذ شده بابت خدمت اصلی + خدمت جانبی)

جدول شماره ۱۰ – مهلت رسیدگی و واریز جریمه/ غرامت				
ردیف	موضوع شکایت	واریزی	مهلت رسیدگی	مهلت پرداخت
۱	تاخیر در توزیع مرسولات داخله/وارده خارج(خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)	جریمه	–	۷۲ ساعت
۲	تاخیر در توزیع مرسولات صادره خارج(خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)	جریمه	یک هفته	۷۲ ساعت
۳	مفقودی و آسیب دیدگی مرسولات داخله	غرامت	یک هفته	۷۲ ساعت
۴	مفقودی و آسیب دیدگی مرسولات خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی	غرامت	۱۵ روز	۷۲ ساعت
۵	مفقودی و آسیب دیدگی مرسولات درون شبکه اتحادیه جهانی پستی	غرامت	یک ماه (مطالبه‌نامه‌های الکترونیکی) سه ماه (مطالبه‌نامه‌های فیزیکی)	۷۲ ساعت

جدول شماره ۱۱– تعهدات توزیع خدمات با اولویت صادره خارج(خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)		
گروه بندی	مدت سیر مرسولات	کشورهای گروه ۱
کشورهای گروه ۲		D+4
کشورهای گروه ۳		D+7
		D+10

جدول شماره ۱۲ – غرامت توزیع خدمات با اولویت صادره خارج(خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)		
مدت زمان تاخیر	مبلغ غرامت	درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی
تا یک روز	۲۵ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
از یک تا ۲ روز	۵۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
از ۲ روز تا ۳ روز	۱۰۰ درصد مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	
بیش از ۳ روز	۶ برابر مبلغ اخذ شده بابت خدمت پستی	

جدول شماره ۱۳– تعهدات توزیع خدمات با اولویت وارده خارج(خارج از شبکه اتحادیه جهانی پستی)			
عنوان خدمت	نوع خدمت	محدوده جغرافیایی	مدت سیر مجاز
خارجه	ثبتی	مرکز استان‌ها	D+2 (۲ روز بعد از ترخیص از گمرک و تحویل از پست)
			D+3 (۳ روز بعد از ترخیص از گمرک و تحویل از پست)
		سایر نقاط	D+4 (۴ روز بعد از ترخیص از گمرک و تحویل از پست)

اقدام ممنوعه پستی

سایر موارد:

- قراردادن نامه‌های شخصی و نوشته‌هایی که جنبه مکاتباتی دارد در مرسولات امانت
- مواد مخدر
- اشیاء منفای عفت
- اشیایی که از نظر محتوی یا بسته بندی برای کارکنان پست ایجاد خطر کند و یا موجب کثیف شدن یا خرابی سایر امانات یا تجهیزات پستی شود
- اشیایی که ورود آنها در کشور مقصد ممنوع است
- قراردادن پول خرد، اسکناس، اوراق بهادار، طلا (سفید،زرد، زرگلد) و نقره جات، جواهرات و سایر اشیاء قیمتی در مرسولات غیر بیمه با ارزش اظهار شده
- مواد رادیو اکتیو

سلاح سرد و گرم:

- شمشیر، خنجر، قمه، دشنه، چاقو، تبر و …
- انواع سلاح گرم و آتش زا، فشنگ، انواع پودرهای انفجاری و یا وسایل آتش بازی شامل کپسول‌های دودزا و …
- قطعات سلاح گرم به استثناء دوربین و تلسکوپ دید
- تفنگ بادی و تفنگ‌هایی که با گاز CO2 کار می‌کنند
- تپانچه ارسنال علائم و تپانچه شلیک اعلام بازی (نوع ورزشی)
- نیزه مخصوص شکار نهنگ و تفنگ‌های نیزه دار

- فیوز و جاشنی فیوز
- مین، نارنجک و سایر مواد منفجره پلاستیکی
- انواع ابزار بدون بسته‌بندی مناسب (پیچ کوشتی، آچار، تیغ، بطری شیشه‌ای اعم از خالی و پر و …)
- اسپری فلفل، جوز، گاز اشک آور، اسپری‌های اسیدی، اسپری مقابله با حیوانات
- انواع چاقو و قیچی که اندازه تیغه آنها از ۶ سانتی متر تجاوز کند
- انواع شمیرینی جات یکپارچه مانند رلت و کیک و …

- نظایر آنها که احتمال اختفاء اسلحه در آنها می‌باشد

فهرست اشیاء ممنوعه پروازی (پست‌های هوایی)

انواع مایعات:		
۱- انواع مایعات اعم از قابل و غیر قابل اشتعال		
۲- داروهای مایع		

انواع خورنده اسیدی:

- انواع اسیدهای کانی، اسیدنیتتریک، اسید سولفوریک، جوهر نمک، آمونیاک و غیره
- انواع ترش‌بیجات دارای سرکه، آبلیمو، آب غوره و غیره
- انواع باتری اتومبیل و موتور سیکلت دارای آب اسید
- انواع باتری خشک

سایر موارد:

- انواع حشرات
- یخ خشک
- کریت، فندک و سایر موارد مشابه
- مشعل جوشکاری
- اره شامل اره‌های قابل حمل بدون سیم
- وسایل ورزش‌های رزمی که دارای نوک یا لبه تیز و برنده باشند
- دیلم و میله اهرم

انواع گازها:

- کپسول‌های شیمیایی سمی، غیر سمی و هوش بر اعم از آزمایشگاهی یا جنگی و کپسول‌های اکسیژن، انفجاری و دودزا پر و خالی و …..
- داروهای اسپری

اقدام ممنوعه اعلام شده از سوی پلیس فتا

تجهیزات ماهواره	داروهای ضد بارداری	دکمه‌های دوربین دار	کاکتوس مشعل پرو	دست بند نظامی
رسپور	داروهای ترک اعتیاد	خودکار اسکنر	مقاومتائین	باتوم
LNB	قرص‌های جنسی	عینک دوربین دار	کراک	نارنجک دستی
دیش ماهواره	مواد محترقه	فلش دوربین دار	حشیش	اسپری تهوع آور
قیچی ماهواره	مواد آتش زا	سوئیچ دوربین دار	کاکتوس پیوت	تجهیزات مخایراتی غیر مجاز
کارت ماهواره	بمب دودزا	کی لاگر	گراس	تلفن دوربرد
Dvb	اسکریت‌های غیر مجاز	مواداعتیاد آور و مشروبات الکلی	ویسکی	لوازم قمار
فیلتر شکن‌ها	اسکریت ارسال پیامک رایگان	ماری جوانا	خشخاش	پاسور
VPN	اسکریت بد افزارها	شیشه	شیره تریاک	میز پوکر
ساکس	نرم افزارهای هک	لوازم استعمال مواد مخدر	ترامادول	چیپ پوکر
Tunnel	کی لاگر	تریاک	بنگ	فال گیری و رمالی
کریو	بد افزار	ناس	سی دی آموزشی رمالی	
نرم افزارهای فیلتر شکن	کتاب‌های ممنوعه	مورفین	ودکا	کتابهای آموزش رمالی
غیر مجاز دارو	تجهیزات جاسوسی	پارومین	گردنی، اسکای و …	لوازم جنسی
مکمل ورزشی غیر مجاز	دستگاه شود سیم کارتی	ال . اس . دی	تجهیزات نظامی	اقدام مستهجن
داروی افزایش و کاهش قد	میکروفن سیم کارتی	کوکاتین	گاز اشک آور	
داروی افزایش میل جنسی	خودکار دوربین دار	کوک	گازهای بیهوشی	
داروی چاقی و لاغری	ساعت‌های دوربین دار	کاکتوس آشیپیتو پیس	انواع شوکر	

الف – برابر مصوبه شماره ۴ جلسه شماره ۳۲۶ تاریخ ۱۳۸۰/۰۸/۳۰ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات:

۱– ایام تعطیلات رسمی کشور به مدت سیر مرسولات در خدمات پایه و غیر پایه بدون اولویت و با اولویت حداکثر تا سه روز به صورت متناوب یا متوالی اضافه می‌شود.

۲– ایام تعطیلات رسمی کشور به مدت سیر مرسولات در خدمات با اولویت (توزیع تا ۲ ساعت، تا سه ساعت یا تا ساعت ۲۲ همان روز، توزیع تا ساعت ۱۰ یا ۱۲ ظهر روز بعد از قبول) اضافه نمی‌شود.

ب– برابر مصوبه تاریخ ۱۳۷۶/۱۲/۱۷ مجلس شورای اسلامی ارایه کد ملی و کد پستی فرستنده برای اتباع ایرانی به منظور استفاده از خدمات پستی الزامی است.

نمونه نشانی‌نویسی صحیح خارجه		نمونه نشانی‌نویسی صحیح داخله	
From:..... Name:..... نام و نام خانوادگی فرستنده: آستان:..... روستا:..... خیابان اصلی:..... کوچه:..... کدپستی:.....	محل الصاق تمپر آستان:..... روستا:..... خیابان اصلی:..... کوچه:..... کدپستی:.....	محل الصاق تمپر نام و نام خانوادگی فرستنده: آستان:..... روستا:..... خیابان اصلی:..... کوچه:..... کدپستی:.....	نام و نام خانوادگی گیرنده: آستان:..... روستا:..... خیابان اصلی:..... کوچه:..... کدپستی:.....
To:..... محل درج عملیات پستی		To:..... محل درج عملیات پستی	

شرکت ملی پست
جمهوری اسلامی ایران