

全国高等职业教育快递专业（方向）专业课程推荐教材



快递操作实务

国家邮政局职业技能鉴定指导中心 组织编写



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

全国高等职业教育快递专业(方向)专业课程推荐教材

快递操作实务

国家邮政局职业技能鉴定指导中心 组织编写



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

内 容 提 要

本教材按照《快递业务员》国家职业技能标准,依据相关法律、法规,本着以职业能力培养为重点,与行业企业合作进行“基于工作过程”的系统化课程开发与设计的思路,突出“一体化”教学要求,结合快递业实际,与职业院校快递专业(方向)教学紧密结合,根据快递作业流程按项目、分任务对快件收寄、分拣、封发、派送等方面内容进行阐释。

本书为职业院校快递专业(方向)教学推荐用书,也可作为快递从业人员职业培训教材使用。

图书在版编目(CIP)数据

快递操作实务 / 国家邮政局职业技能鉴定指导中心
组织编写. — 北京:人民交通出版社股份有限公司,
2016.3

全国高等职业教育快递专业(方向)专业课程推荐教材

ISBN 978-7-114-12810-3

I. ①快… II. ①国… III. ①邮件投递—高等职业教
育—教材 IV. ①F618.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 029890 号

全国高等职业教育快递专业(方向)专业课程推荐教材

书 名: 快递操作实务

著 者: 国家邮政局职业技能鉴定指导中心

责任编辑: 孙 玺 周 宇

出版发行: 人民交通出版社股份有限公司

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757973

总 经 销: 人民交通出版社股份有限公司

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 16.5

字 数: 380 千

版 次: 2016年3月 第1版

印 次: 2016年3月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-12810-3

定 价: 38.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书,由本公司负责调换)

《快递操作实务》

编审委员会

主 任：邢小江

副 主 任：尹贻军

委 员：张虎林 蒋 辰 王 韬 温雁冰 张 慧
高俊霞 张俊山 卫 明 林 睿 施 军
拾 娟 周思伟 孙培玉 肖方旭 章碧霞
王俊伟 孙学琴 苗爱华 魏新军 闫爱华

主 编：王风雷 徐昌然 左朝君

副 主 编：于晓霞 苑海涛 杜华云

编写人员：李 栋 王鲁金 孙瑞莹 李纪彬 张珊珊
李 鑫 王 然 刘怀峰 刘 伟

前 言

快递业是现代服务业的重要组成部分,是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业。近年来,我国快递业发展迅速,企业数量大幅增加,业务规模持续扩大,服务水平不断提升,在降低流通成本、支撑电子商务、服务生产生活、扩大就业渠道等方面发挥了积极作用。当前,行业发展进入改革创新、转型升级、提质增效的关键时期,但行业人才队伍规模、结构、素质还不能满足现代邮政业创新发展和人民群众日益增长的用邮需要,需要一支素质高、能力强、数量足、结构优的现代邮政技术技能人才队伍。国务院印发的《关于促进快递业发展的若干意见》提出了建设专业人才队伍的总体要求。国家邮政局和教育部联合印发的《关于加快发展邮政行业职业教育的指导意见》明确提出到2020年邮政行业职业教育的发展目标任务,对健全教材体系提出了具体要求。

为贯彻落实《关于加快发展邮政行业职业教育的指导意见》要求,加快推进快递专业(方向)课程建设,国家邮政局职业技能鉴定指导中心组织行业(企业)专家学者认真研究目前高职高专职业院校“一体化”教学模式和特点,依据《快递业务员》国家职业技能标准,根据快递生产作业流程研究“一体化”教学课程,编写完成了《快递操作实务》和《快递客户关系管理》2本“一体化”教学用教材。教材编写本着以职业能力培养为重点,与行业企业合作进行“基于工作过程”的系统化课程开发与设计的思路,突出“一体化”教学要求,体现职业性、实践性和前瞻性。教材结合行业实际,根据快递作业流程按项目、分任务进行编写,集品牌快递企业的经验做法,与职业院校快递专业(方向)教学紧密结合,对快件收寄、分拣、封发、派送、客户关系管理、客户服务等方面内容进行了较为系统的阐释,可作为职业院校快递专业(方向)教学和快递从业人员职业培训使用。

教材在编写过程中,得到了各方面的大力支持和帮助:山东工程技师学院的专家和学者承担了教材内容的具体编写工作;国家邮政局相关司局,邮政业安全中心、部分省快递协会和邮政行业职业技能鉴定专家委员会的相关负责同志和专家对教材的编写提出了很多很好的意见建议;百世物流科技(中国)有限公司、中

外运-敦豪国际航空快件有限公司、中通速递股份有限公司、上海圆通速递有限公司、申通快递有限公司、上海韵达货运有限公司等多家快递企业的相关业务和培训专家,山东交通学院、山东职业学院的相关专家学者为教材的编写提供了许多帮助和建议,在此一并表示衷心感谢!

由于编者水平有限,书中难免存在疏漏,希望广大读者指正,以便今后不断完善。

国家邮政局职业技能鉴定指导中心

2016年2月

目 录

项目一 快件收寄	1
任务一 收寄准备	1
任务二 收寄验视	7
任务三 快件包装	18
任务四 运单填写及粘贴	27
任务五 称重计费	38
任务六 增值快件的收寄	45
任务七 电子商务快件的收寄	52
任务八 后续处理	56
项目二 快件接收	63
任务一 总包接收	64
任务二 总包拆解	78
项目三 快件分拣	87
任务一 分拣方式和操作要求	88
任务二 国内快件分拣	96
任务三 异常快件的处理	108
项目四 快件封发	112
任务一 快件总包封装	112
任务二 快件总包的装车发运	118
项目五 快件派送	126
任务一 交接检查	126
任务二 派送路线设计与派送路单制作	134
任务三 派送服务与签收	142
任务四 异常快件与增值件的派送	155
任务五 派送后续处理	160
项目六 国际及中国港澳台快件的收派	167
任务一 国际快递运单的填写	169
任务二 国际快递单证的制作	175
任务三 快件清关	185

任务四 国际快件分拣·····	201
任务五 国际及中国港澳台快件的派送·····	219
任务六 跨境电商快件的收派·····	227
项目七 快递操作安全 ·····	234
任务一 快件运输安全·····	235
任务二 快件处理安全·····	237
任务三 快件派送安全·····	242
任务四 突发事件应急处置·····	244
项目八 快递业务英语 ·····	246
任务一 业务问询用语 (Service Enquiries) ·····	246
任务二 业务办理用语 (Transaction) ·····	247
任务三 业务营销用语 (Marketing Services) ·····	249
附录·····	253
参考文献·····	255

项目一 快件收寄

知识目标

- ◆ 掌握收寄准备的内容
- ◆ 掌握快件验视及包装的知识
- ◆ 掌握运单填写及称重计费的知识
- ◆ 熟悉特殊快件及电子商务快件的收寄
- ◆ 掌握收寄后续处理的内容

能力目标

- ◆ 能按要求对快件进行验视及包装
- ◆ 能指导客户填写并粘贴快递运单
- ◆ 能对特殊快件及电子商务快件进行收寄
- ◆ 能对收寄的快件进行后续处理

导入案例

2014年10月,我国北方某城市一快递公司的营业场所正在进行快件处理作业,突然网点内发出爆炸巨响,并冒出很浓的白烟,事故中造成两名作业人员受伤。据现场目击者说,疑似爆炸物是一个长约50cm的长方体硬纸板箱,箱子的一头已经破损,隐约看到里面是装有白酒的玻璃瓶。

经调查该快件是一名刚入职不久的收派员在路边收寄的,寄件人是一名男子,快递运单上未留姓名也没有填写联系方式,这名收派员因为时间匆忙没有对快件进行开箱验视,导致爆炸事故发生。

近年来,快递行业迅猛发展,已经深入到人们生活的各个方面。然而因快递行业发生的一些不良事件,引发了人们对快递安全问题的担心。为杜绝类似事件的发生,作为一名收派员应严格落实收寄验视制度,对疑似危险品而寄件人不能提供相关安全证明的快件,应当拒绝收寄,按照收寄的作业流程完成每项工作,严把收寄关。

任务一 收寄准备

任务提出

小李是某快递公司新招聘的收派员,经过一个月的岗前培训,小李被分配到一工业园区进行收派作业。早上小李到达营业场所开始一天的工作,他需要做哪些准备工作呢?

任务分析

为了能够顺利完成当天的收件任务,收派员小李在离开网点去收件前应完成 3 个方面的准备工作:

- ①收派员代表企业形象,必须注意个人仪容仪表检查。
- ②为将收寄的快件及时带回营业场所,需要对运输工具及用品用具进行检查。
- ③为正确迅速收取快件,前往收寄地点时,还应准备好移动扫描设备、个人证件及其他物品。

一、上门收寄流程

收寄流程是指收派员从客户处收取快件的全过程,包括验视、包装、运单填写和款项交接等环节。收寄可分为上门收寄及营业场所收寄两种方式。收寄是用户与快递邮件、物流货物揽收部门或邮政企业发生的业务联系的开始环节,是整个物品全程寄递过程的开始。它的工作质量直接决定了后续分拣封发、运输、投递 3 大环节的作业质量。

上门收寄是指收派员在接收到客户寄件需求信息后,在约定时间内到达客户处收取快件,并将快件统一带回快递企业收寄处理点,完成快递运单(快递详情单)、快件、款项交接的全过程。

营业场所收寄是指客户到公司营业场所寄发快件,由快递服务人员进行询问、验视、封装、填写单据和收取费用的过程。

在快件收寄的两种方式中,上门收寄以便捷、灵活见长,营业场所收寄则以营业场所固定为特色,两种方式的工作流程有许多相似之处,但上门收寄的工作环节更多,要求也更高。该项目任务设置主要以上门收寄为主。

1. 流程图(图 1-1)

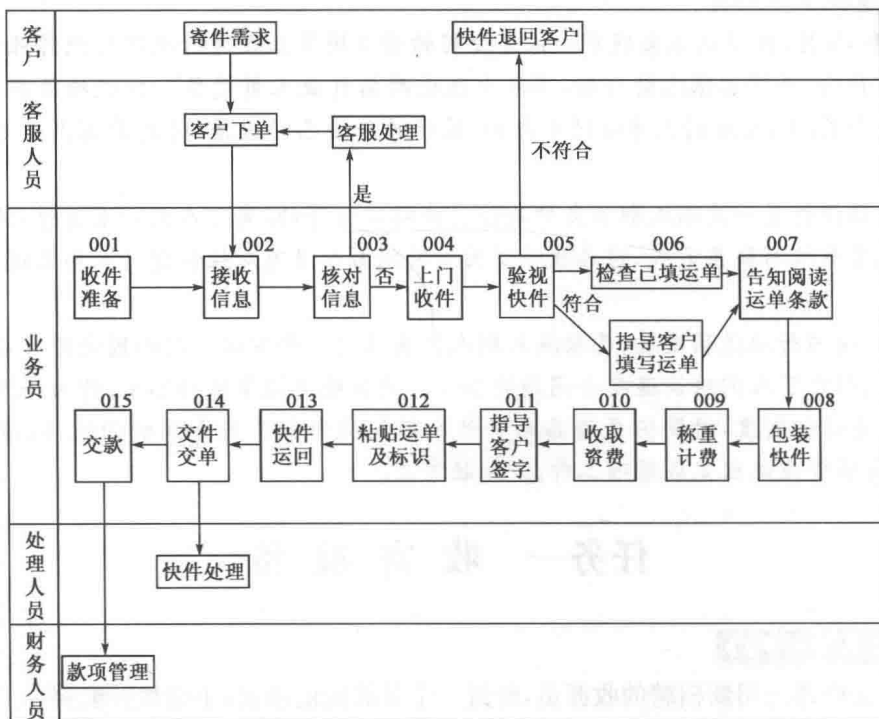


图 1-1 上门收寄流程图

项目一 快件收寄

2. 流程说明(表 1-1)

上门收寄流程说明

表 1-1

编 号	流 程 活 动	流程活动说明
001	收件准备	准备好需要使用的操作设备、物料(用品用具)、单证等
002	接收信息	接收客户寄件需求的信息。接收方式由快递企业客服人员通知、客户直接致电、网上系统直接下单
003	核对信息	检查客户寄件需求的信息。客户地址超出收派员的服务范围或信息有误,须及时反馈给客服人员或客户
004	上门收件	在约定时间内到客户指定处收取快件
005	验视快件	识别快件的重量和规格是否符合规定。超出规定则建议客户将快件分成多件寄递,不同意则礼貌地拒绝接收 验视寄递物品内件是否属于禁止或限制寄递的物品。属于禁止寄递或超出限制寄递要求的,则礼貌地拒绝接收,并及时向公司相关部门报告违法禁寄物品情况
006	检查已填写运单	客户运单如事先已经填好,对填写内容进行检查
	指导客户填写运单	客户尚未填写运单,正确指导客户完整填写运单内容
007	告知阅读运单条款	告知客户阅读运单背书条款
008	包装快件	指导或协助客户使用规范包装物料和填充物品包装快件,使快件符合运输的要求,保证寄递物品安全
009	称重计费	对包装完好的快件进行称重,计算快件资费,将计费重量及资费分别填写在运单的相应位置
010	收取资费	确认快件资费的支付方和支付方式(现结、记账),客户选择寄付现结则收取相应的资费;客户选择寄付记账,则须在运单账号栏注明客户的记账账号
011	指导客户签字	指导客户在确认运单填写内容后,用正楷字在客户签字栏签全名
012	粘贴运单及标识	按照粘贴规范,将运单、标识等粘贴在快件的相关位置
013	快件运回	将收取的快件在规定时间内运回收寄处理点
014	交件交单	复查快件包装和运单(留底联)内容,确认无问题后交给收寄处理点的相应工作人员
015	交款	将当天收取的款项交给收寄处理点的相应工作人员

二、业务准备

(1)认真开好班会,听取班组长布置的相关任务及收件需注意的事项。

(2)及时查看营业场所内的宣传公告栏,看有无最新的通知,比如当天的天气及交通情况、收件路线的更改、企业的最新业务要求等。

(3)通过手持终端下载收件信息,检查收件地址是否都在自己的区域内,并及时与客服人员联络。

三、运输工具的检查

常见的收件运输工具有电动三轮车、摩托车、汽车,出行前,应做好运输工具的检查。确保运输工具工作状态良好,是实现人身安全、快件安全以及高效收派必不可少的一项前期工作。

(1) 电动三轮车检查要点。

①检查轮胎气压,气压不足及时充气。气压充足可以降低轮胎与道路的摩擦,气压不足时电动车骑行费力,消耗电能增多,续行里程缩短。

②车把转向是否可靠,前后制动是否灵敏,整车螺栓是否松动,链条、飞轮是否需要加油,确保行车安全。

③电池盒的插座、充电器的插头是否松动,电池盒是否锁好,电量是否充足。

④配套工具及附件是否备齐。

【小提示】

电动三轮车日常使用及保养小知识

对于电动三轮车来说,除了车辆各大部件的自身质量问题外,正确使用和维护是延长使用寿命的关键,因此使用时需注意:

1. 平时保持车体清洁,注意避免雨淋、曝晒。雨天行驶时,不能让积水浸入电机以免造成损坏。经常检查控制器、仪表、灯光、制动等,发现异常情况,应及时处理,排除故障。

2. 在行驶中要人力、电机配合使用,起步时,脚踏行驶至一定速度后再开启电门加速。在上坡、顶风、负重行驶中,最好人力与电力同时配合,以避免蓄电池超负荷放电。不能使用回升电压行驶,防止严重亏电,损伤电池。

3. 养成充电习惯,随用随充使电池经常保持电量充足。必须使用随车专备充电器进行充电。充电时,充电器上不要覆盖任何物品,应置于通风口,同时注意避免液体和金属颗粒进入充电器内部,防止跌落与撞击,以免造成损伤。电池在车上充电时,应关闭电门锁,不要将电池倒置充电。

4. 在保证安全的前提下,行驶中,应尽量减少频繁制动、启动。制动时,应松开调速把,以免损害电机及其他机件。

5. 较复杂的电气电子方面的故障,最好由专业人员检测。

安全注意事项:

6. 下车推行时,应关闭电源,以防推行时无意转动调速把,车子突然启动发生意外。

7. 制动时,电机的电流会立即切断;但制动放开,如果这时加速手把还在加速位置,电机将立即得到电流启动,这样不利于安全。加速完毕后,须将手把推回原位。

8. 充电时注意事项:充电器内含高压线路,不要擅自拆卸。充电过程中,若闻到有异味或电池温度过高,应立即停止充电。

(2) 摩托车检查要点。

①检查摩托车的外观,清洁外表及蓄电池表面。

②检查加油口箱的存油量及混合比是否按规定比例混合;变速器润滑油是否足够;蓄电池是否有足够的存电;电解液平面是否高于极板 10~15mm,如不足时,应及时添加蒸馏水;轮胎

气压是否亏气,如不足时,应及时给轮胎充气。

③检查有无漏油、漏电、漏气现象。

④检查加油口箱盖、机油口盖、蓄电池盖、气门嘴盖是否齐全有效。

⑤检查灯光、喇叭、反光镜是否正常;水冷式发动机是否漏水。

⑥检查转向、制动、加速踏板、离合器及传动部分是否牢固可靠,操纵灵活。

⑦检查螺栓及接线头是否松动。

⑧启动发动机,检查有无异响,检查怠速、加速及发电机的工作情况。

⑨检查驾驶证、车辆牌照、行驶证等相关证照及随车工具是否带齐。

(3)汽车检查要点。

①车辆外观。查看有无明显破损,有无有碍安全的漏洞,车门能否关牢、锁死。

②车辆内部。查看车厢内是否清洁,防止污染快件。

③行车安全。查看轮胎的胎面是否有鼓包、裂纹、切口、刺穿、过分磨损等情况;检查制动系统,观察制动距离是否正常;发动机运转是否良好,火花塞点火是否正常;机油、制动油、冷却剂是否足量。

④检查车中的各种胶接零件有无松动,车子的照明灯、信号、喇叭、门锁、玻璃升降器手柄是否能正常使用。

⑤配套工具。简单修理工具,备用轮胎。

四、移动扫描设备、证件及其他物品准备

1. 移动扫描设备的准备

快递领域中常见到的移动扫描设备,是收派员在收派服务时用于采集快件信息的终端设备。市面上各种数据采集器种类、型号繁多,但其主要功能和构造相差不大,在使用前需检查的要点及保养常识如下:

(1)手持终端检查要点。

①电量是否充足,如果电量不足,一般会自动提示。

②是否能打开条码识别功能。

③是否能正常读取条码信息。

④按键是否灵敏、正确。

⑤显示屏是否正常显示扫描信息。

⑥采集器通信接口是否清洁、有无杂物。

⑦运行程序和速度是否正常。

⑧采集器能否实时上传数据。

⑨历史数据是否已经上传且删除。

(2)日常维护与保养知识。

①避免剧烈摔碰、挤压,远离强磁场。

②注意防潮、防湿,通信口避免杂物进入。

③电池电力不足时,手持终端将会提示,应及时充电。

④当用户程序不能正常运行时,应重新设置系统程序及应用程序。

⑤不要擅自拆卸机器,若出现故障应与公司相关人员联系。

2. 证件准备

证件包括个人证件和车辆营运证。个人证件是向客户证明身份的证件,主要包括工牌(工作证)、居民身份证、驾驶证、行驶证等。

3. 其他物品的准备

出行收件前,收派员应携带足够的工作用具和包装材料,如快递运单、包装箱、名片、专用双肩背包、单肩挎包、通信设备、书写用笔、各式单证、零钱、介刀、便携式电子秤、卷尺、绑带、雨披、雨布等(图 1-2)。

物品名称	物品说明	示例图片
运单	用户客户填写寄递信息	
包装箱	用于快件的包装	
背包或挎包	用于文件类、小包裹类快件的集装	
便携式电子秤 (内置卷尺)	收派员随身携带,用于计量快件重量或体积的工具	
介刀	收派员日常收派件使用	
圆珠笔	供收派员在收寄和派送快件过程中书写使用	

图 1-2 工作用具和包装材料的准备

五、个人仪容仪表检查

收派员在离开收寄网点之前,仪容仪表要达到以下要求(图 1-3):

- (1)身着公司统一制服,服装要整洁,摆好衣领。
- (2)工牌佩戴于胸前,不得佩戴装饰性很强的装饰物、标记和吉祥物。
- (3)衣服袖口须扣上,上衣下摆须束在裤内。
- (4)保持鞋面干净,不可穿拖鞋。
- (5)整理好自己的仪容(头发、面容、耳部等)。
- (6)调整好心态和情绪,争取以饱满的精神状态和积极热忱的面貌出现在客户面前。



图 1-3 收派员仪容仪表规范

任务二 收寄验视

任务提出

小李来到某寄件客户处,发现该客户今天要寄递的快件都已经包装好了。为严格执行收寄验视制度,小李需要对这些快件进行收寄验视。那么小李应验视哪些内容呢?发现了禁限寄物品又该如何处理呢?

任务分析

至客户处对收取的快件进行验视时,收派员小李需要验视包装内物品,识别常见的禁限寄物品;如果有航空快件,能识别常见的航空违禁品;为方便后期包装和快件计费,能测量快件的重量及规格。

一、收寄验视

收寄验视是指收派员接收用户寄递的快件时,查验快件是否符合禁止寄递、限制寄递的规定,以及用户在快递运单上所填写的内容是否与其寄递物品的名称、类别、数量等相符的行为。收派员应当在用户在场的情况下,当面验视寄递物品。对于个人用户寄递或者发现疑似禁止寄递和限制寄递的物品,应当逐一验视。受用户委托长期、批量提供快递服务的,应当采取抽检方式验视快件的内件。依照国家规定需要用户提供有关书面凭证的,应当要求用户提供凭证原件,核对无误后,方可收寄。拒绝验视或者拒不提供相应书面凭证的,不予收寄。

(一)收寄验视的内容

对用户寄递的快件,收派员应当验视以下内容:

- (1)用户填写的邮件快递运单或者快递运单上的信息是否完整、清楚。
- (2)用户填写的物品名称、类别、数量是否与寄递的实物相符。
- (3)用户寄递的物品及使用的封装材料、填充材料是否属于禁止寄递的物品。
- (4)用户寄递的限制寄递物品是否超出规定的范围。

(5)用户是否按照法律、行政法规的规定出示身份证件或者其他书面凭证。

(6)快件的封装是否满足寄递安全需要。

(7)其他需要验视的内容。

(二)收寄验视的基本要求

寄件人应如实申报所寄递的物品,收派员应根据申报内容对交寄的物品、包装物、填充物等进行实物验视。验视时,应按以下要求进行操作:

(1)应在收寄现场对用户交寄的物品进行验视,具备条件的可在视频监控下验视。

(2)验视时,宜由寄件人打开封装。

(3)重点查验用户交寄的物品、包装物、填充物是否符合国家关于禁止寄递、限制寄递的规定,以及是否与快递运单上所填报的内容相符。

(4)验视时,快递业务员应注意人身安全,不应用鼻腔直闻,不应用手触摸不明液体、粉末、胶状等物品。

(5)对交寄物品内有夹层的,应逐层清查;对于一票多件的快件,应逐件清查。

(6)验视后,如用户提出再次核实寄递物品,应在用户最终确认寄递物品后,进行再次验视。

(7)特殊地区应通过安检机进行加验。

(8)验视后,快递服务组织应以加盖验视章等方式做出验视标识,记录验视人员姓名或者工号,并与用户一起当面封装。

(三)快递实名收寄

收派员除了对寄件人寄递的物品、包装物、填充物等进行实物验视,遇到以下情况还应要求寄件人出示身份证件,在快递运单上如实填写寄件人和收件人信息:

(1)寄往国家重大活动举办区域或者在该区域收寄的快件。

(2)在车站、酒店、广场等人员流动的公共场所收寄的快件。

(3)内件属于国家限制寄递物品的快件。

(4)国务院邮政管理部门规定的其他情形。

(四)不予收寄情况

有下列情形之一的,不予收寄:

(1)用户拒绝当面验视的。

(2)用户填写的快递运单信息不完整的。

(3)用户在快递运单上填写的信息与其交寄的实物不符或者填写的信息模糊,并且拒绝修改或者拒绝重新填写的。

(4)用户寄递禁止寄递物品或者使用的封装材料、填充材料属于禁止寄递物品,或者在内件物品、封装材料、填充材料中夹带禁止寄递物品的。

(5)用户未按照法律、行政法规的规定出示身份证件或者其他书面凭证的。

(6)用户寄递限制寄递的物品超出规定范围的。

(7)用户寄递的快件不符合储存、转运安全要求的。

(8) 快递企业依法要求用户开拆所交寄的信件, 用户拒绝开拆的。

(9) 法律、行政法规和国家规定的其他情形。

二、禁寄物品

(一) 常见禁寄物品

禁寄物品是指国家法律、法规禁止寄递的物品(图 1-4), 主要包括:

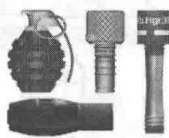
(1) 各类武器、弹药, 如枪支、子弹、炮弹、炸弹等。

(2) 各类易爆炸性物品, 如雷管、炸药、火药、鞭炮等。

(3) 各类易燃烧性物品, 包括液体、气体和固体(图 1-5~图 1-7), 如汽油、煤油、桐油、酒精、生漆、柴油、气雾剂、气体打火机、瓦斯气瓶、磷、硫黄、火柴等。



炸弹



手榴弹



子弹



炸药



雷管



烟花爆竹

图 1-4 易爆类物品



乳胶漆



聚酯漆



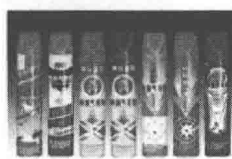
硝基漆



机油



樟脑油



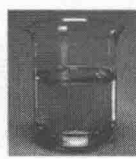
杀虫剂



酒精



胶水



汽油

图 1-5 易燃烧类液体