

邮电部教育司审定
邮电职业(技工)学校教学用书

邮政营业

华道瑛 編
刘知命 校訂

人民邮电出版社

前 言

为了适应邮电职业（技工）学校和邮电职工在职学习的需要，我司于今年組織了部分省市局、校的业务、技术人員和教师編写了邮电十多个工种的专业教材，本书即为其中之一。这批教材的特点是結合生产实际，注重操作技术和維護知識，主要是供邮电职业（技工）学校培訓新人員之用，亦适用于邮电职工在职学习；半工半讀邮电学校采用这些教材时，应結合需要作适当补充或調整。

这批教材的編写和审查工作，承上海、江苏、河北、黑龙江、四川、广东等省市管理局，北京市邮局、长途局、市話局，本部电信总局、邮政总局、基建总局、北京邮电学院等单位大力协助和支援，本司謹表示感謝。

这批教材由于經驗不足，時間仓促，难免有謬誤之处；在試用中如發現問題，請將意見逕寄邮电部教育司以便修正改进。

邮 电 部 教 育 司

一九六四年十二月

目 录

前言

第一章 概論	1
第一节 邮电企业的性质、任务、特点和基本质量要求	1
第二节 邮件传递的生产过程和邮件业务规章制度	4
第三节 邮政营业工作的特点	8
第四节 邮电职工守则	9
第二章 邮件的种类	10
第三章 国内邮件的交寄规格	13
第一节 准寄范围	13
第二节 尺寸限度和重量限度	15
第三节 封装要求	17
第四节 封面书写	22
第五节 禁寄和限寄物品	28
第四章 邮件的资费	30
第一节 核訂邮件资费的原则	30
第二节 邮件资费的納付	31
第三节 国内邮件资费的計算	33
第四节 免费和减费邮件	38
第五章 出售邮资凭证和其他出售品	41
第六章 收寄国内邮件	43
第一节 收寄前的准备工作	44
第二节 平常邮件	46
第三节 挂号邮件	60
第四节 特种挂号信函	71
第五节 保价信函	78

第六节 保价印刷品	82
第七节 普通包裹	82
第八节 保价包裹	93
第九节 快递小包	94
第十节 代收货价邮件	95
第十一节 航空邮件	96
第十二节 附寄回执的邮件	97
第十三节 邮件错收资费的处理	99
第七章 收寄国际邮件	102
第一节 国际邮件的交寄规格	102
第二节 计算国际邮件资费	107
第三节 收寄国际邮件	112
第八章 收寄香港、澳门邮件	131
第九章 窗口投交邮件	132
第一节 接收和开拆进口邮件袋套	133
第二节 窗口投交邮件的保管和通知领取	146
第三节 投交邮件	152
第四节 投交邮件后的清理工作	165
第五节 无法投交邮件的处理	167
第六节 无着邮件的处理	174
第十章 邮件更改、撤回、查询、补偿、补发副收据的处理	175
第一节 邮件的改寄	175
第二节 邮件的撤回和更改收件人地址姓名	182
第三节 更改代收货价款额	191
第四节 邮件的查询	194
第五节 邮件的补偿	214
第六节 补发副收据	221
第十一章 邮件业务档案	222

第一章 概 論

第一节 邮电企业的性质、任务、特点和基本质量要求

邮电企业是党和国家的通信部門，是人民群众的通信工具，是社会主义全民所有制的企业。在党領導下的階級斗争、生产斗争和科学实验三項伟大革命运动中，邮电通信是必不可少的工具之一。

在任何社会經濟形态下，邮电通信历来都是为其当时的統治階級服务的。在我国，最早的邮政通信大約始自周代（公元前 1066 年——公元前 256 年），当时称为邮驛。十九世紀，随着帝国主义的入侵，我国开始有了近代邮电通信。不論是古代的邮驛制度，还是帝国主义入侵后产生的近代邮电通信，都是为当时的封建統治階級和帝国主义利益服务的，成为統治階級巩固政权的工具。只有在中国共产党成立以后，邮电通信才开始轉到人民手里。在第二次国内革命战争时期（1927—1936），中国共产党領導革命根据地的人民进行武装斗争，需要为工农民主政权传递指示、命令，为人民传送信报，許多革命根据地組織、建立了人民邮政。后来，随着革命形势的发展，人民邮政事业也相应地得到发展。一直到 1949 年全国胜利，邮电通信才在全国范围内从根本上改变了它的性质，由官僚資本主义服务的邮电通信机构变成为无产阶级政治、为广大劳动人民群众服务的人民邮电事业。人民邮电事业成为巩固我国无产阶级专政、反对帝国主义、反对現代修正主义的有力工具。

社会主义的邮电企业，它的根本任务是：为无产阶级的政治和社会主义的经济、文化建设服务，为人民群众的通信需要服务，并为国防服务。由于这一任务，邮电通信具有很强的政治性、机密性和服务性。在任何时候、任何情况下，都必须保证通信畅通无阻，首先要保证完成党的中心工作的通信任务，同时也要安排好人民群众的通信。

邮电通信的特点，可以从产品、生产与消费的关系和劳动的形式三方面来看。

从邮电产品来看，邮电通信并不生产实物产品，它所生产的只是一种通信效能。所谓“通信效能”，从邮政通信来说，就是将信息和物品作空间上的转移，对用户所产生的一种有益的作用和功能。

从生产与消费的关系来看，由于邮电通信所生产的是通信效能。所以它的生产过程与消费过程是一致的，不可分割的。邮电企业的生产过程也就是用户的消费过程，生产过程结束，消费过程也随之结束。

从劳动的形式来看，邮电通信要依靠联合作业，全部生产过程一般不能由一个局来完成，而必须由两个或两个以上局联合劳动，共同加工于一件通信或物品，才能完成整个通信任务。

根据以上的特点，可以看出，要想提供质量优良的邮电通信，必须要求指挥调度上的统一，规章制度上的统一，操作规程上的统一，技术标准、计费标准、计量标准上的统一；必须实行半军事性管理，加强组织性和纪律性，下级服从上级，局部服从整体，严格遵守统一的规章制度和操作规程，严格执行各种责任制度。

邮电通信质量的基本要求是：迅速、准确、安全、方便。

級的四方面的要求是統一的，是互相联系，互相制約的，不能分信需不能偏廢。必須採取有效措施，經常地、全面地保證通信强的迅速、准确、安全，并根据条件，在規章制度、技术設備、必須力等条件許可的範圍內，尽可能給用戶提供方便。第十四次E务国邮电工作會議提出的“四不”——不出錯、不延誤、不丢失、

損毀，是对邮电通信质量的高标准的要求，我們邮电职工应I劳努力实现这一要求。为此，必須做好以下事項：

1. 每个邮电职工和干部必須实现思想革命化，树立高度的生I治責任心，树立通信质量第一的思想。

身 2. 按照規定的責任制度(包括交接班制度)，严格执行各項E能章制度。

3. 加强工具和設備的維修工作，使它們經常处于良好状态，保證通信工作的順利进行。

4. 加强检查，把好质量关。实行必要的职工自查、互查、E专职人員和班組長检查、領导干部检查。

5. 加强业务宣传，广泛向用戶宣传使用邮电的方法、应办E的手續和有关規格、标准，以取得用戶的合作，并經常訪問用关戶，听取意見，改进工作。

E 此外，通信秘密受国家法律的保护，邮电职工必須严格遵守保密制度，确保通信机密。对于党和国家的文件，必須严格防止失密、泄密；对个人通信也要注意保密。

第二节 邮件传递的生产过程和 邮件业务规章制度

邮件传递的生产过程

邮件传递的生产过程，是指由用户交寄邮件起（包括邮局人员开取信筒、信箱中的邮件），到把邮件投给指定的收件人止的全部生产过程。它包括收寄、分拣封发、运输和投递四个基本生产环节。现在分别说明如下：

收寄 邮件收寄是用户同邮局发生业务关系的开始，是邮件传递过程的起点。收寄工作的好坏，直接反映邮局服务水平的高低，并影响着收寄后各生产环节的工作能否顺利进行。邮局服务水平的高低，首先表现在是否为用户使用邮电提供了足够的方便条件。例如：局所的分布是否合理；营业日和营业时间是否合理；经办的业务种类是否适应需要；营业员的服务态度是否良好，是否能正确、通俗地向用户解释规章制度和指导协助用户办理有关手续等。这些都是衡量邮局服务水平的标志。从为便利收寄后各生产环节的工作看，如果营业员收寄的邮件完全符合规格要求，并且手续完备，就便于分拣封发和投递等环节顺利地处理工作，保证邮件传递的质量；否则，就会给这些环节的处理工作带来不便，影响邮件传递质量。因此，收寄是邮件传递过程中的一个重要环节。

分拣封发 分拣封发是邮件传递过程的第二个环节，它的工作属于内部作业，不同用户直接发生联系。这一环节要根据用户在邮件封面上所写的地址，按照规章制度和发寄路线把每件邮件按投递局或经转局进行分拣，然后汇总封成邮件袋套，标明发往地点，移交运输部门。在分拣封发工作中，只有正确

选择邮运路线，按时分拣封发完毕，并做到手续完备、合乎规格要求，才能使邮件迅速、准确、安全地进行传递。正确选择邮运路线，在很大程度上直接影响着邮件的传递速度，按时分发、手续完备、合乎规格，是保证运输工作正常进行的必不可少的重要条件。

运输 运输是邮件传递过程的第三个环节，它的任务是把各类邮件袋套用各种运输工具运往指定的地点。函件和物品作为邮件从甲地转往乙地，是靠运输来实现的。运输工作决定着成袋成套邮件传递的迅速、准确和安全。

投递 投递是邮件传递过程的最后一个环节，它的任务就是把邮件按照用户指定的地址进行投递，或者在邮局窗口投交给指定的收件人。邮件通过投递，就离开邮局转入收件人手中，如果误投，就可能造成失密、泄密或丢失等事故，造成不可弥补的损失，同时也会使以前各生产环节的努力前功尽弃。因此，投递工作的质量在整个邮件传递生产过程中有着特殊重要的意义，绝对不应当发生误投情事。

邮件业务规章制度

办好任何一件事情、做好任何一件工作，都必须有个规矩。邮电部门的规章制度，是做好通信工作、提高通信质量的规矩。邮件生产具有分散进行和联合劳动的性质，完成整个邮件生产过程要靠许多局所和工种的职工的共同努力和合作。只有相互合作，相互协调，才能保证通信过程的正常进行。因此，必须有一个各级局所和全体职工共同遵守的、合理的、统一的规章制度。

在全国范围内，统一的规章制度是由邮电部制订和颁发的。某些地区需要某项特殊规定，可以由各省（区）邮电管理局在

不违反部頒規章制度的原則下，作一些必要的补充。这些补充内容，只能要求本省、区内的企业照办，不能要求其它省、区的企业一样执行。

邮电企业分布各地，面广、人員多，为了适应生产需要，邮电規章制度要有一定的稳定性，不能随意修改或废除。需要修改和废除某些过了时和确实限制群众生产积极性的規章制度时，应将过时部分或不合理部分加以說明，报請上級管理机关研究；在上級机关作出修改或废除的决定以前必須仍按原規定办法办理。修改或废除規章制度，必須由原制訂和頒发的一級决定，制度条文的解释权也属于制訂单位。

学习規章制度时，不但要了解和掌握它的内容，而且要深入地体会它的精神实质。邮电企业的規章制度是广大邮电职工生产实践的經驗总结，它是从生产实践中产生的，又反过来为生产实践服务，并在实践中不断获得丰富和发展。它体现了集中統一管理的精神，体现了邮电通信过程的协调一致，它既能保证邮电企业完成政治任务，又能保证邮电企业完成经济任务，因此必須十分严肃地对待規章制度。应该把学习和掌握規章制度看作是为人民服务必须具备的一项基本条件，认真地进行学习和钻研，并贯彻到实际生产工作中去。邮政营业员对規章制度必須严格执行，在規章制度許可的范围内和力所能及的条件下，可以适当地灵活运用，要把严格精神和灵活运用正确地结合起来，更好地为用户服务。

邮电部頒发的业务規章制度，与邮政营业员直接有关的是：

1. «邮政业务使用規則» 这是为了加强管理，改进服务，保证邮件迅速、准确、安全寄递，质量良好地完成邮政通信任务，以适应社会需要，便利人民通信而制訂的一种規章制度。

它规定了邮局和用户对邮件业务需要共同遵守的事项，是邮局办理邮件业务和用户使用邮件业务的依据。它需要为广大用户知道和熟悉，除对外公开发行人外，并应根据规则内容广泛地向用户进行宣传，以便用户更好地使用邮件业务，并对邮局工作进行监督和支持。

2. 《各类邮件处理规则》 这是为了保证各局、各生产环节在统一规章制度下，迅速、准确、安全地处理和传递邮件而制订的一种规章制度。它规定了各个基本生产环节处理各类邮件的制度，处理寄件人和收件人对于邮件的各项申请的制度，邮件和邮件总包的交接验收制度，处理工作的检查制度和业务档案的保管制度等。它是各局、各生产环节处理各类邮件的依据。它是邮电部门的内部资料，不对外公开发行人。各局在执行这项规章制度中，如果发现上一生产环节或局所未按规定执行时，应根据规定予以纠正或通知原有关单位纠正。

另外，为了便于邮电所和邮政代办所人员的使用，邮电部还印发了《邮电所、邮政代办所处理邮件业务须知》。它是《各类邮件处理规则》的简编本，作用与《各类邮件处理规则》相同。

3. 《邮政业务规定汇编》 这是把一部分不适于纳入《邮政业务使用规则》和《各类邮件处理规则》的单行办法和规定，以及邮电部与其它部门共同颁发的重要联合通知，加以汇集而成的。在编排方法上不同于上述两个规则，但效用相同，应同样贯彻执行。

除上述三种规则、规定外，各省、区、市邮电管理局制订的有关补充规定，各相关省、区、市邮政职工也必须贯彻执行。

第三节 邮政营业工作的特点

邮政营业工作在某些地方不同于邮政业务中的其它工种或生产环节，它具有服务性、多样性和被动性的特点。现在分述如下：

服务性 邮政工作的一切活动，最终表现在服务上。服务，是检验邮政工作质量的标尺。邮政营业工作直接和用户发生接触和联系，每天要接待广大用户群众，因此，它具有极强的服务性。邮政营业员必须具有高度的为人民服务的革命精神，正确认识本职工作的意义，并具有足够的业务知识和熟练的操作技能，才能完满地做好自己的工作。

邮政营业工作是革命工作的一部分。邮政营业员直接为人民服务，应该具有坚强的服务观点和群众观点，在服务态度上，要做到主动、热情、耐心、周到。如果个别用户的特殊要求因限于规章制度和技术设备而不能予以满足时，应该耐心进行宣传解释，取得用户的谅解和支持。对于用户的合理要求，要在不违背规章制度的原则下尽量予以满足，并针对不同用户的不同需要，给以不同的协助，例如帮助不识字的人填写单式，帮助不会封装包裹的人封装包裹等。

总之，邮政营业工作是一种服务性很强的工作，邮政营业员必须不断提高自己的社会主义觉悟，以无产阶级的阶级感情对待用户，以为人民服务的高标准要求自己。为了达到这一目的，营业员必须勤学苦练基本功，努力提高业务水平，同时要在上班前充分做好准备工作，上班时坚守工作岗位，全神贯注，热情周到地接待用户，紧张愉快地进行工作，使用户高兴而来，满意而去。

多样性 邮件种类较多，处理手续各不相同。除业务量较

大的局分工較細外，一般局所的營業員都是一人經辦多種郵件業務，有些局所甚至一人要經辦全部郵電業務。因此，營業員應該熟悉有關各種規章制度，掌握各種郵件的收寄規格，熟練地按照有關的操作程序處理郵件，並妥善安排各項業務單冊、文具、衡器、工具等，按照需要把它們放在固定位置和便於取用的地方，以便業務繁忙時有条不紊地進行工作，防止因忙亂而造成差錯或使用者等候過久。

被動性 郵政營業工作一般具有比較大的被動性，因為在郵局對外營業的時間內，究竟什麼時間有多少用戶來交寄郵件等等。都是不能由郵局來決定的。因此，郵局業務有時十分繁忙，有時則顯得清閑，忙閑不均。這種情況對我們工作不利，我們應該詳細考察，發現用戶使用郵件業務的某些規律，根據這些規律來採取措施，安排工作，改善服務，變被動為主動。一般說來，在業務繁忙時，應該加強營業員之間的協作，同時可以把窗口業務工作劃分為必須與用戶共同完成的部分和可以由營業員單獨完成的部分，對外只辦一部分必須與用戶合辦的一些手續，另一部分工作則留待用戶離去後再辦。對交寄大量郵件的機關、企業等單位，可以洽請他們把交寄時間提前或錯後，或者適當分批交寄。另外，必要時還應組織人手開辟臨時窗口，以免用戶久等。

第四節 郵電職工守則

郵電通信任務繁重，質量要求高，在工作中必須遵守以下事項才能順利地完成任務：

一、遵守國家法令，服從領導指揮。國家法令對每個人都具有約束力，郵電職工應模範地遵守國家法令。郵電通信要求高度集中統一，郵電職工必須加強組織性、紀律性，下級服從上

級，按照指揮調度做好本崗位工作。

二、遵守劳动紀律，執行規章制度。每個職工都應該堅守工作崗位，遵守劳动紀律，並嚴格執行規章制度以保證聯合劳动順利進行，使通信暢通無阻。

三、堅持質量第一，確保通信機密。郵電生產只生產通信效能，所以必須堅持質量第一。處理郵電可能涉及黨和國家機密以及個人通信秘密，對於不該講的應絕對不講，不該知道的也絕不打聽。

四、工作認真負責，服務熱情周到。

五、愛護通信設備，節約國家資財。通信設備是完成通信任務的物質條件，必須愛護，使它們完好無損，性能良好。節約國家資財是增加社會主義積累的一個手段，是勤儉辦企業的具体體現，應人人動手隨時隨地注意節約。

六、加強團結互助，不斷學習進步。郵電通信時限要求高，任務緊迫，必須團結互助，群策群力去完成。在政治、業務、技術等方面還應堅持經常學習，以提高水平，做好日益發展的郵電通信工作。

第二章 郵件的種類

郵件是郵局寄遞的各種通信文件和物品的總稱。由於郵件的內容性質不同、寄達地區不同以及對運遞方面的要求不同，需要劃分郵件種類，以便對郵件的資費標準、尺寸重量、准寄範圍等作不同的規定，以適應客觀需要。

劃分郵件種類的方法有：按寄遞地區、按郵件性質、按處理手續和按運輸方式四種，其中按性質劃分是基本劃分方法。

按照寄递地区划分 邮件按寄递地区划分，可分为国内邮件和国际邮件两类。收寄局和寄达局都在我国境内的邮件，是国内邮件。我国同外国互寄的邮件和经过我国转寄的其他国家的邮件，都是国际邮件。国内邮件又分为本埠邮件和外埠邮件两种。本埠邮件寄递地区的范围，因局所等级而不同：市局的本埠投递范围是市的行政范围，但是如果市辖区内有县，则县的行政范围不在内；县局的本埠投递范围是县人民委员会所在的地区；农村支局所的本埠投递范围是所在镇连接在该局所周围的居民聚居区。寄往国内各地，超出本埠投递范围的邮件，都是外埠邮件。

按照邮件性质划分 邮件按性质划分，现分为八类：(1) 信函；(2) 明信片；(3) 印刷品；(4) 事务文件；(5) 盲人读物；(6) 货样；(7) 包裹；(8) 快递小包。前六类总称函件，后两类总称包件。

国际邮件按性质可分为十类：(1) 信函；(2) 明信片；(3) 印刷品；(4) 事务文件；(5) 盲人读物；(6) 货样；(7) 小包邮件；(8) 留声信片；(9) 保价信函和保价箱匣；(10) 包裹。前九类总称函件，包裹也称包件。“留声信片”业务，我国现在不收寄。

按照处理手续划分 邮件按处理手续划分，总的说来，可分为平常邮件和给据邮件两类。平常邮件在收寄时不出给用户收据，在处理过程中不登记，在投给收件人时也不要收件人签收。给据邮件在收寄时出给收据，在处理过程中加以登记，在投递时并要收件人签收。函件可以按平常邮件或给据邮件交寄，寄往办理快递业务国家的函件并可以按快递邮件交寄。包件本身就是给据邮件，不能作平常邮件交寄。给据邮件因寄递内容、规格要求多不同，又分为六类。它们是：

挂号邮件 各类函件都可以加付挂号費按挂号邮件交寄，寄往办理快递业务国家的挂号邮件，还可以按挂号 快 递 邮 件交寄。

特种挂号信函 特种挂号信函专用以寄递粮票、布票、油票、户口迁移証、粮食轉移証和中国共产主义青年团組織关系六种重要票証文件，这些票証文件并只准在特种挂号信函內寄递。特种挂号信函內可以附寄信函，但不可以装寄其它物品。

保价邮件 用戶交寄邮件时，报明所寄物品保价金額，要求邮局在邮件受到損失时按照所保金額給予补偿的邮件，是保价邮件。按照邮件內容性质、規格和传递方式，保价邮件又分为：保价信函、保价印刷品、保价包裹和保价快递小包四种。

代收貨价邮件 用戶交寄邮件时，报明貨价委托邮局在投递时代为收取貨款汇回的邮件，是代收貨价邮件。由于我国邮政不办理国际汇兌业务，代收貨价邮件只能在國內寄递，不能寄往国外。

包裹 适于邮递的各种物品，除禁寄物品和超过規定条件的限寄物品外，都可以按包裹交寄。

快递小包 准寄內容与包裹相同，但尺寸、重量較小，传递較快。

上述給据邮件，除保价邮件以外，其他各种給据邮件都属于不保价的一类。不保价的給据邮件因邮局过失发生損失时，邮局只負担規定限度的补偿責任。除特种挂号信函外，其它給据邮件都可以按保价邮件交寄。

为了取得收件人已經收到所寄邮件的証明，寄件人在交寄給据邮件时，可以填写邮件回执随同交寄，要求邮局在投递时要收件人在回执上盖章或签名后将回执退給本人。

按照运输方式划分 按照运输方式划分，邮件可分为水陆

路邮件和航空邮件两类。全程使用各种水陆路运输工具递送的邮件，是水陆路邮件；全程或一段路程使用飞机带运的邮件是航空邮件。

第三章 国内邮件的交寄规格

第一节 准寄范围

信函 信函内可以寄递用各种方式书写的书面通信和公文，还可以附寄适于装在一般信封内递送的轻小物品。个人书面通信（写在明信片上的除外）和手写的、复写的、打字机打出的、半印半写的公文，必须按信函交寄。印刷品、事务文件和盲人读物，如果重量不超过2公斤，也可以按信函付费作信函交寄。全部印刷的公文，如果交寄单位认为时限要求不高，并且可以露封交寄的，可以作印刷品交寄。这里所说的“公文”，包括命令、指示、报告、请示、批复、批示、通知、通报、通告、公函、决议、决定、规定等。信函内可以附寄的轻小物品，是指能装入一般信封内，本身不易破损又不会损坏信封，不需要邮局予以特殊处理的物品。

明信片 明信片是供用户书写简单的通信内容，以较低资费进行通信的一种特别卡片。明信片上的内容，符合印刷品或事务文件的规定，例如内容是印刷或半印半写的通知单等，还可以作印刷品或事务文件交寄。

印刷品 印刷品类邮件可以寄递全部用铅印、石印、油印、晒印、薰印、拓印、雕版或照相版印刷在纸上的各种物品（包括全部印刷的公文在内）。印刷的文具用品如果不超过500