

快递行业培训系列丛书

速递业务与 经营管理实务

王为民 ◎ 主编
张慧锋 ◎ 副主编



面向一线员工，教材面向企业一线员工，以及在校快递专业的学生使用；
案例丰富，每章穿插大量案例和阅读材料，辅助业务基础知识和基础理论的学习；
项目贯穿，教材的基础知识通过实训项目贯穿成线，解决业务类教材“形散”的通病。



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



21 世纪高等职业教育财经类规划教材

物流管理专业

目录 (CONTENTS)

快递行业培训系列丛书

速递业务与 经营管理实务

王为民 ◎ 主编
张慧锋 ◎ 副主编



人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

速递业务与经营管理实务 / 王为民主编. -- 北京 :
人民邮电出版社, 2014. 4
21世纪高等职业教育财经类规划教材. 物流管理专业
ISBN 978-7-115-34005-4

I. ①速… II. ①王… III. ①邮件投递—企业管理—
高等职业教育—教材 IV. ①F618.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第020377号

内 容 提 要

本书是目前国内少有的一本全面系统地介绍速递业务的教材, 共分为四篇, 即业务基础篇、国内业务篇、国际业务篇和增值业务篇。主要介绍了国内标准速递业务、国内经济速递业务、国际速递业务、国际 EMS 承诺服务业务、邮政速递代收货款业务、邮政速递礼仪等寄递业务, 从业务的发展历程和特点, 对处理流程和业务制度要求等方面进行了全面系统的介绍。为了更加适合学生学习, 本书在内容编排体系上, 增加了阅读材料、案例分析和思考练习题。

本书理论联系实际, 贴近邮政速递物流企业实际, 适合作为高等职业院校速递服务与管理的专业教材, 也可以作为速递物流企业管理人员和生产作业人员自学用书, 还可以作为速递物流企业基层管理人员和业务人员的培训教材。

-
- ◆ 主 编 王为民
副 主 编 张慧锋
责任编辑 刘 琦
责任印制 杨林杰
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京天宇星印刷厂印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 14 2014 年 4 月第 1 版
字数: 361 千字 2014 年 4 月北京第 1 次印刷
-

定价: 32.00 元

读者服务热线: (010) 81055256 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

快递服务业作为我国一个战略性新兴行业,进入 21 世纪后得到了突飞猛进的发展,快递服务行业的快速发展为中国劳动力就业提供了重要的渠道。随着业务规模的扩大和信息化水平的提升,对快递服务从业人员的素质要求越来越高。同时,快递服务业从业人员数量短缺,从业人员综合素质偏低现象日益突出。为此,国内快递企业越来越重视专业人才的培养和在职员工的培训。目前,国内市场上缺少既贴近企业实际,又较为系统地全面介绍快递业务与服务的专业教材。因此,自 2007 年起,石家庄邮电职业技术学院速递物流专业的教师们深入快递物流企业调查研究,收集第一手资料,整理了企业相关的业务要求、规章制度和生产操作规范,将这些零散无序的规章、规则进行系统化的设计与组织,搭建了速递业务体系整体架构。在以上工作的基础上,又结合相关的教学特点,编写了本书。

本书全面系统地介绍了速递业务的发展沿革、业务特点和处理流程、制度规范和管理体制,希望本书的出版发行能够为中国快递服务业的持续健康发展尽一份绵薄之力。

此外,本书的编写得到了河北省高等学校人文社会科学研究项目《快递服务业与电子商务协同发展机制研究》(项目编号:SZ122034)和河北省教育厅教学改革项目《基于快递行业标准的速递服务与管理专业课程与教学内容体系研究与实践》(项目编号:2012GJJG183)的资助。部分内容取自两个研究项目的研究成果。

本书由王为民任主编,张慧锋任副主编。具体的编写分工为:第一篇由张慧锋编写,第二篇由马选编写,第三篇由赵玉州编写,第四篇由张博超编写,全书由王为民教授统稿。在本书的编写过程中一直得到中国邮政速递物流公司的帮助,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,书中难免存在错误,恳请读者批评指正。

编 者

2013 年 10 月

第一篇 业务基础篇.....1

第一章 邮政速递概述.....2

第一节 邮政与邮政速递.....2

一、邮政速递属于邮政通信的范畴.....2

二、快速传递是邮政在历史发展各个时期的

共同特点.....3

三、邮政速递的基本概念、特点.....3

第二节 邮政速递的发展沿革.....4

一、国际快递业务的产生与发展.....4

二、中国邮政速递业务的发展历程.....5

三、中国邮政速递业务的现状.....6

思考与练习.....8

阅读材料.....9

案例分析.....10

第二章 邮政速递网络与作业组织.....14

第一节 邮政速递网络.....14

一、邮政速递网络的概念及功能.....14

二、国际速递业务网.....15

三、国内速递业务网.....15

四、邮政速递网络发展现状.....16

第二节 邮政速递邮件生产与作业.....17

一、国内特快专递邮件生产传递过程.....17

二、国际特快专递邮件生产传递过程.....18

思考与练习.....19

阅读材料.....19

案例分析.....21

第三章 邮政速递业务经营管理概述.....23

第一节 邮政速递业务分类.....23

一、速递业务的分类方法.....23

二、国内邮政速递业务的主要分类.....24

三、国际及台港澳速递业务种类.....24

第二节 特快专递业务管理概述.....25

一、重量限度.....25

二、尺寸限度.....26

三、各寄达国(地区)邮政对进口国际

EMS邮件重量、尺寸限制标准.....27

四、封装要求.....28

第三节 禁止和限制寄递物品规定.....29

一、禁止寄递物品的规定.....29

二、国际邮件禁寄的特殊规定.....31

三、对违反规定邮寄禁止寄递物品的处理.....31

四、限制寄递物品的规定.....32

五、对违反限制寄递物品的处理.....33

六、邮寄物品许可证.....33

第四节 速递业务的经营与管理.....33

一、开展速递经营分析的意义.....33

二、速递经营分析的内容.....34

三、经营分析的层次.....36

思考与练习.....37

阅读材料.....37

案例分析.....38

第二篇 国内业务篇.....41

第四章 国内标准快递业务.....42

第一节 国内标准快递业务的基本概念.....42

一、国内标准快递业务的定义及特点.....42

二、国内标准EMS业务的资费.....43

三、“国内标准快递”的全程时限要求.....43

第二节 国内标准EMS业务的处理.....44

一、业务受理方式.....44

二、上门揽收.....44

三、按址投递.....45

第三节 国内标准EMS业务的管理.....46

一、准寄范围.....46

二、重量限度.....47

三、尺寸限度.....47

四、国内标准EMS邮件封面书写.....47

第四节 次晨达与次日递业务.....50

一、次晨达与次日递业务基本概况.....50

二、次晨达业务的概念及分类.....51

三、次晨达业务资费标准.....51

四、次晨达与次日递业务处理.....51

思考与练习	53	思考与练习	79
阅读材料	53	阅读材料	79
案例分析	56	案例分析	82
第五章 国内经济快递业务	60	第三篇 国际业务篇	89
第一节 国内经济快递业务的基本概念	60	第七章 国际 EMS 业务	90
一、国内经济快递的概念和定位	60	第一节 国际 EMS 业务的概念和分类	90
二、资费标准	61	一、国际 EMS 业务的概念	90
三、“国内经济快递”特快专递邮件的全程时限要求	61	二、国际 EMS 业务的分类	91
第二节 国内经济快递业务的处理	62	第二节 国际 EMS 业务的处理	93
一、国内经济快递处理的基本要求	62	一、国际 EMS 业务的运行流程	93
二、一票多件邮件的处理	63	二、国际 EMS 业务的运行组织机构	93
第三节 国内经济快递业务的管理	63	三、国际 EMS 业务的收寄处理	94
一、准寄范围	63	四、国际 EMS 业务的报关处理	96
二、重量限度	63	五、国际 EMS 业务的投递处理	97
三、尺寸限度	63	六、国际 EMS 业务的查询处理	98
四、国内经济快递邮件封面书写	64	第三节 国际 EMS 业务的管理	98
思考与练习	65	一、国际 EMS 业务的准寄范围	98
阅读材料	66	二、国际 EMS 邮件的重量、尺寸限制和封装要求	99
案例分析	69	三、国际 EMS 邮件的禁止和限制寄递规定	100
第六章 速递同城业务与经营	73	四、国际 EMS 业务的补偿	102
第一节 速递同城业务的概念、种类及特点	73	五、国际 EMS 业务的监督检查	103
一、速递同城业务的概念	73	第四节 国际 e 邮宝业务	104
二、速递同城业务的种类及特点	73	一、业务概况	104
第二节 单证照业务	74	二、开办范围	104
一、业务概述	74	三、业务办理	105
二、业务管理要点	74	思考与练习	105
第三节 法院专递业务	75	阅读材料	105
一、业务处理规定	76	案例分析	107
二、业务管理	76	第八章 国际及台港澳 EMS 承诺服务业务	111
第四节 二代身份证业务	77	第一节 卡哈拉业务的概念和特点	111
一、业务概况	77	一、业务背景	111
二、业务管理要点	77	二、业务概念	111
第五节 高考录取通知书寄递业务	77	三、业务特点	112
一、业务介绍	78		
二、业务特点	78		
三、业务管理要点	78		

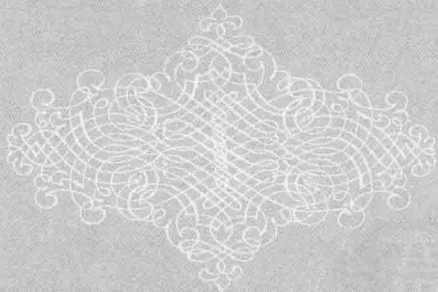
四、时限查询	112
五、赔偿规定	114
第二节 卡哈拉业务的处理	114
一、业务处理信息	114
二、承诺服务邮件的收寄	115
三、出口承诺服务邮件的国内运输 和处理	116
四、出口互换局的业务处理	117
五、进出口邮件总包在交换站的处理	118
六、进口互换局的业务处理	118
七、承诺服务邮件的投递	119
八、不可抗力免责情况的信息项处理	120
九、其他特殊情况的处理	120
第三节 卡哈拉业务的管理	120
一、业务管理	120
二、赔偿管理	122
思考与练习	124
阅读材料	125
案例分析	126
第九章 中速快件业务	130
第一节 中速快件业务的概念和分类	130
一、中速快件业务的概念	130
二、中速快件业务的分类	133
第二节 中速快件业务的处理	135
一、中速—TNT快件业务的处理	135
二、中速—佐川快件业务的处理	137
三、中速—阿迈斯快件业务的处理	138
四、中速—赛波快件业务的处理	138
第三节 中速快件业务的管理	138
一、中速—TNT快件业务的管理	138
二、中速—佐川快件业务的管理	139
三、中速—阿迈斯快件业务的管理	140
四、中速—赛波快件业务的管理	140
思考与练习	141
阅读材料	141
案例分析	147

第四篇 增值业务篇	151
第十章 邮政速递代收货款业务	152
第一节 邮政速递代收货款业务的 概念和特点	152
一、邮政速递代收货款业务的概念	152
二、代收货款业务的特点	153
三、代收货款业务发展情况	153
第二节 代收货款业务的处理	153
一、代收货款业务处理流程	153
二、代收货款业务基本规定	154
三、代收货款邮件的业务处理	155
四、代收货款邮件投递工作中常见的问 题及处理方法	157
第三节 代收货款业务的管理	158
一、国家监管机构对代收货款的监管办法	159
二、邮政速递企业对代收货款业务的管理	159
思考与练习	160
阅读材料	160
案例分析	163
第十一章 速递礼仪业务	167
第一节 速递礼仪业务的概念、 种类及特点	167
一、速递礼仪业务的概念及特点	167
二、速递礼仪业务的主要种类	168
三、速递礼仪开办局的规定	169
第二节 速递礼仪业务处理平台及 业务处理	169
一、速递礼仪业务的业务处理流程	169
二、速递礼仪业务处理平台	171
第三节 速递思乡月业务	175
一、思乡月业务的概念和特点	176
二、思乡月业务的处理	176
第四节 速递五节联送业务	179
一、五节联送业务的概念	179
二、五节联送业务的市场需求的特点	179

三、五节联送业务的特点	180	第十二章 其他速递个性化增值业务	200
四、五节联送业务的业务经营与管理	181	第一节 收件人付费业务	200
第五节 速递礼仪业务的管理	182	一、收件人付费业务的概念、特点与分类	200
一、资费管理	182	二、收件人付费业务处理流程	202
二、时限要求	182	第二节 第三方付费业务	205
三、赔偿	183	一、第三方付费业务的概念	205
四、账务处理及账务结算	183	二、第三方付费业务经营与管理	205
思考与练习	184	思考与练习	207
阅读材料	184	阅读材料	207
案例分析	195	案例分析	211

第一篇

业务基础篇



第一章

邮政速递概述



万国邮政联盟制定了一项国际邮政开办速递业务的法规，这种速递业务统称为特快专递邮件业务。英语书写为 **Express Mail Service**，统一标志为“**EMS**”，同时也是特快专递邮件业务的缩写。

第一节 邮政与邮政速递

一、邮政速递属于邮政通信的范畴

邮政速递业务是一项特殊的邮政服务业务，该业务最早在美国邮政与英国邮政之间办理，中国邮政 1980 年加入到万国邮联的 **EMS** 合作组织，开办了国际特快专递业务，该业务属于邮政通信的范畴。

邮政通信具有以下特点。

(1) 邮政通信的生产活动是通过传递附有信息的实物产生效益。邮政通信是根据用户的要求把附有信息的实物由甲地传递到乙地，而且保持实物原样不变。由于邮政通信的生产活动是通过传递附有信息的实物产生效益，因此，邮政通信必须利用运输工具完成实物信息的传递，邮政通信对运输工具具有一定的依附性。为实现实物信息的传递，邮政企业建立了实物传递和运送网络，通过从分散到集中，再从集中到分散的方式，经过收寄、分拣、封发、运输和投递等环节，完成实物和信息的传递。

(2) 邮政通信具有生产过程和消费过程一致性的特点。邮政的生产始于交寄，终于投递。用户交寄邮件是用户使用邮政业务的开始，也是邮政生产过程的开始，一旦邮件投递给收件人，生产过程结束，同时实现了信息的空间转移，消费过程随之结束。邮政通信生产过程和消费过程一

致性的特点,要求邮政通信必须加强质量管理和质量控制,一旦出现差错会直接给用户造成损失,并且损害邮政企业的信誉。

(3) 全程全网联合作业。邮政通信的全部传递过程,通常由两个或两个以上的邮政企业协同作业,才能完成。邮政通信全程全网联合作业的特点,要求邮政全网各环节密切配合。为了实现协同作业,必须制定统一的作业流程 and 操作规范,统一计划、统一指挥调度。

邮政速递属于邮政通信的范畴,是全球邮政通信网的重要组成部分,也是适应现代邮政服务要求而产生的业务。速递邮件从交寄到投递的整个过程都由专人负责,各个环节都得到优先处理,是实物传递中传递速度最快、最安全的邮件。

二、快速传递是邮政在历史发展各个时期的共同特点

从历史的角度来看,邮政(古代时期称邮驿)的使命就是以先进的方式快速传递实物与信息,长期以来主要为特定群体服务,如古代的皇权等,属于高端服务。据史书记载,奴隶社会的商周时代,就有了实物传递,分为步传和车传;春秋时期,出现了马传;到了封建社会的秦朝,公文分为“急字”和“普通”两种文书,在传递方式上便有了快递与普通递之分;到了汉代,为求安全和速度,传送方式皆为马递;南北朝时期,紧急公文要求日行四百里;隋唐时期,敕书等文件要求日行五百里;北宋时期,出现了专司通信的递铺,传递方式分为步递、马递和急脚递。这些都属于当时的邮政速递的范畴。

邮政就是以最快的速度传递军情、政令的通信方式,可以说邮政自古以来就是快速的象征。用于邮政通信的工具自古以来也是当时最先进的,例如古代邮驿利用马匹等交通工具,现代邮政于20世纪初就使用了汽车。因此,邮件的快速传递是邮政存在的本质特征。

邮政为适应现代化社会政治、文化、商业等活动的需要,在其固有的资源、优势的基础上,推出了以速度、安全、便捷为核心的特快专递服务,即邮政速递业务。邮政速递业务秉承了邮政的本质特征,特别是在当今信息化社会中,传统邮政面临电话、传真、电子邮件等通信方式的诸多挑战,邮政要发挥寄递服务的优势地位,就要不断创新发展。从当前我国寄递市场的发展来看,实物寄递在现代化信息社会中,不是被替代,而是对信息社会的强有力支撑,随着信息化程度越来越高,对实物传递的需求将越来越大。近年来,邮政速递开办的电子商务类速递业务受到市场的欢迎,速递与电子商务的融合趋势明显,成为现代服务业的显著特征。

三、邮政速递的基本概念、特点

1. 邮政速递的基本概念与标识

邮政速递即邮政特快专递业务,是万国邮政联盟开办的一项特殊的邮政服务业务,受各国法律保护,享有航空和海关验放优先权。1983年9月20日,在华盛顿召开的第七届国际快递会议上,强调了在国际范围内使用统一业务标识和名称,如图1-1所示。



图 1-1 EMS 的统一业务标识

标识由下列因素构成。左面:橘黄色单翼。中部:蓝色的EMS字母。右面:三条橘黄色粗横线,该线延伸,以表示该项业务可以发展得更快、更高、更远,前途无量。万国邮政联盟虽然统一规定了特快专递邮件的业务名称和标识,但允许各国另外附加本国的业务名称,中国的业务名



称的文字式样是在 3 条橘黄色粗横线下加了“全球邮政特快专递”8 个蓝色汉字。

各国对速递业务的称呼不一,以下是一些主要国家和地区对该项业务的称呼:

- (1) 美国称为:“特快专递邮件业务”(Express Mail Service),与中国的业务称呼相同;
- (2) 英国称为:“资料专递业务”(Data Post Service);
- (3) 法国称为:“国际资料专递”(Postadex International)或“国际速递邮件”(Courier Accelere International);
- (4) 澳大利亚称为:“国际优先业务”(International Priority Paid);
- (5) 新加坡称为:“快邮业务”(Speed Post)。

虽然各国(地区)有不同的称呼,但业务的性质和效能是一样的,其递送速度和时限均要

保证。

为方便起见,本书所指邮政速递业务,专指由中国邮政开办的速递业务。

2. 邮政速递的特点

邮政速递业务(邮政特快专递业务)的特点可以归结为“特”、“快”、“专”。

- (1) “特”:通过通信企业内部特殊的生产组织、特殊的经营政策、特殊的服务方式,以最快的速度为客户寄递邮件。
- (2) “快”:递送速度要快,即选择最佳的邮路、最有效的运输方式进行赶班发运。
- (3) “专”:邮件从收寄、运输到投递,各个作业环节均采用专车、专人以最佳的方式进行专门处理。

“特”、“快”、“专”保证了客户获得“迅速、准确、安全、方便”的传递服务。特快专递的上门收寄服务,使客户不出门就可交寄邮件,由于“门到门”、“桌到桌”的优良服务,十分方便,专人处理,环节少,时间短,特快专递邮件既迅速又安全可靠。

第二节 邮政速递的发展沿革

一、国际快递业务的产生与发展

1. 产生

20 世纪 60 年代末,随着西方国家经济的快速发展,客户对实物传递的速度和深度有了更高的要求,以 DHL 为代表的国际私营快递公司首先推出了紧急文件专递业务,以后逐渐扩大到限时实物传递,其客户群主要针对商贸类客户。

20 世纪 70 年代,美国邮政借鉴了国际私营快递公司的做法,率先推出了邮政特快专递业务,随后万国邮联在各国邮政范围内进行了广泛推广。与普通信函、包裹在收寄、内部处理、投递、售后服务方面相比,邮政特快专递业务是一项全新的商业化实物速递服务。

2. 发展概况

邮政国际特快专递业务由世界各国邮政联合创办,受各国法律的保护,享有航空和海关验放的优先权,是以高速度、高质量、高效率传递国际邮件的新型业务,被视为“万国邮联的掌上明珠”。

根据万国邮联提供的资料,1971 年英、美两国首先创办了此项业务,后将此业务纳入万国邮联业务范围。目前,全世界已经有 100 多个国家和地区开办了邮政特快专递业务。由于业务发展迅速,这项业务在大部分国家是营利性的。

速递业务有丰厚的利润,就必然产生激烈的市场竞争。由于邮政之间的合作是采取双边协议建立起来的,各自的业务发展、经营管理、服务水平等状况都存在较大的差距,影响了邮政的竞争力。同时,邮政特快专递业务在国际干线运输上自主性小,综合实力比私营公司弱,没有统一集中的管理系统,使得许多国家的邮政在竞争中处于不利地位。

世界各国邮政在发展业务和与私人公司竞争方面进行了不懈的探索,大致有两种方式:第一,大多数国家的邮政利用国内邮政网络与他国邮政合作,组成世界邮政特快网络;第二,少数国家的邮政采取既与他国邮政合作,又与私营公司合作的灵活方法,利用其国内邮政网络,借助私营公司实力和国际网络,借鉴其管理经营方式,参与市场竞争。

二、中国邮政速递业务的发展历程

随着社会、经济的迅速发展,国内外各种交流和交往日益增多,对信息实物传递的时效性需求也越来越高,为适应这一客观需求,我国邮政于 1980 年 7 月 15 日首先开办了国际特快专递业务。开办初期与我国互通特快专递业务的有新加坡、中国香港、澳大利亚、日本等几个国家和地区,中国大陆仅有 6 个城市(北京、上海、天津、广州、福州、深圳)办理此项业务。在国际速递业务的基础上,1984 年 11 月 1 日,中国邮政部门又开办了国内速递业务。

经过多年的不懈努力,中国邮政已与世界近百个国家和地区的邮政部门建立了业务联系,前期又利用美国安邦快递公司的渠道,传递尚未与我国建立邮政特快专递业务关系的国家和地区的特快邮件,补充邮政速递业务网络。从 2000 年 1 月 1 日起,中国邮政与国际快递巨头 TNT 公司实现战略合作,开办“中速—TNT 快件”业务,使国际特快专递业务通达范围扩大到 200 多个国家和地区。国内速递业务量逐年成倍增长,目前国内速递业务的开办局覆盖 2000 多个市县。全国大中城市均配有专用揽收、投递运输车辆,先进的计算机设备,计算机跟踪查询骨干网络。今天的速递业务历经孕育、发展、壮大的过程,已成为具有良好信誉、家喻户晓的重点邮递业务。

中国邮政特快专递业务自开办以来大体分为四个阶段,每个阶段都记录着邮政 EMS 的发展历程。

(1) 第一阶段:业务开创期(1980—1985 年)

中国邮政 EMS 通过签署双边合作协议的方式逐渐与澳、日、美等 21 个国家和地区邮政组织建立了合作关系,国内通达的城市 24 个,基本搭建起了连接国内重点城市,以及国际主要国家和地区的特快专递网络。一直保持较高的增长势头,充分满足了市场需要。

(2) 第二阶段:快速发展期(1986—1995 年)

EMS 业务量扩大 310 多倍,年均增长 90%;业务收入增长 260 多倍,年均增长 86%;到 1995 年,EMS 业务收入超过 18 亿元,成为中国邮政中举足轻重的业务。在此阶段,由于国际一些著名快递企业纷纷进入国内,开办国际快递业务,对 EMS 的发展起到一定的影响,同时也对 EMS 业务的发展起到促进作用。

(3) 第三阶段:战略调整期(1996—2002 年)

外部市场竞争趋于白热化,市场环境管理扎实,邮政主要是对内部专业化生产、经营、管理进行了正反两方面的初步探索。面对市场占有率逐年下降,邮政 EMS 凭借积累的一些驾驭市场的经验,邮政内部统一了对 EMS 发展的认识,开始了速递专业化经营与管理。我国快递市场随着国内经济的增长呈爆发式发展,民营快递企业应运而生,极大地促进了快递发展,对 EMS 产生了巨大影响,业务从高速增长逐渐降低,增长率降至历史最低,市场占有率逐年降低。



(4) 第四阶段：业务领域拓展期（2003—2009 年）

2003 年 1 月，中邮物流有限公司成立，中国邮政开始进军物流领域，战略定位于精益物流，与戴尔、雅芳、摩托罗拉等世界 500 强企业合作，陆续开办了分销物流、中邮快货等物流业务。

中国邮政确立了“EMS 是邮政精品业务、重点业务、竞争性业务，要突出发展”的战略思想，并对网络组织、生产流程、管理方法、发展思路逐步进行调整，以现代企业的经营思想、以客户为中心的经营理念进行了专业化经营和改革发展。通过先进管理思想的指导和现代技术的应用，提高了 EMS 的知名度和美誉度，EMS 团队的凝聚力得到提升，使 EMS 进入健康、协调发展轨道。年增长率维持在 20% 左右，与我国快递市场的增长速度基本持平，保持了较高的市场占有率。

(5) 第五阶段：体制变革期（2010 年至今）

2009 年，中国邮政开始启动速递业务与物流业务的整合。同时，开始着手成立中国邮政速递物流公司，并于 2009 年完成股份制改革。2010 年 6 月 30 日，中国邮政速递物流股份有限公司正式挂牌，标志着中国邮政速递物流改革的战略目标顺利完成。

三、中国邮政速递业务的现状

邮政速递自开办以来，业务量逐年增加，业务种类不断丰富，国内、国际特快专递服务服务质量不断提高，相继推出国内次晨达和次日递、国际和国内时限承诺服务等高端服务，多款经济类产品以及代收货款、收件人付费等增值服务。

目前，邮政速递业务是中国邮政速递物流股份有限公司的主营业务之一。中国邮政速递物流股份有限公司的前身是中国速递服务公司，该公司成立于 1985 年 12 月 3 日，为原邮电部出资成立的全民所有制企业，营业范围为国际、国内文件、资料、物品速递业务，国际、国内电子信函业务，代发广告，其他传递实物的服务性业务。2008 年 12 月 19 日，中国速递服务公司更名为中国邮政速递物流公司，成为管理全国邮政速递物流业务的平台。随后邮政集团以 2009 年 6 月 30 日为基准日，将邮政集团及各省邮政公司所属的速递物流专业相关资产无偿划给中国邮政速递物流公司。在此基础上，邮政集团以中国邮政速递物流公司为平台，联合各省邮政公司共同作为发起人，设立了中国邮政速递物流股份有限公司。2010 年 6 月 30 日，中国邮政速递物流股份公司在国家工商总局办理了工商登记手续，正式挂牌成立。

通过自营及邮政集团代理，速递物流股份公司在全国拥有营业网点 45000 多个，业务范围遍及全国 31 个省（自治区、直辖市）的所有市县乡（镇），通达包括港、澳、台地区在内的全球 200 余个国家和地区。2011 年，速递业务实现收入 211.97 亿元，占公司业务总收入的 85.26%，如图 1-2 所示。

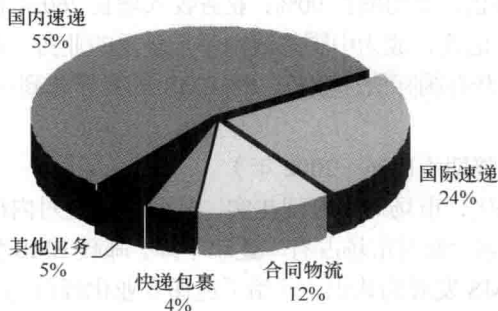


图 1-2 2011 年速递物流公司主要业务收入占比情况



小资料

中国邮政速递物流股份有限公司简介

中国邮政速递物流股份有限公司（简称中国邮政速递物流）是经国务院批准，中国邮政集团于2010年6月联合各省邮政公司共同发起设立的国有股份制公司，是中国经营历史最悠久、规模最大、网络覆盖范围最广、业务品种最丰富的快递物流综合服务提供商。

中国邮政速递物流在国内31个省（自治区、直辖市）设立全资子公司，并拥有邮政货运航空公司、中邮物流有限责任公司等子公司。截至2010年年底，公司注册资本80亿元人民币，资产规模超过210亿元，员工近10万人，业务范围遍及全国31个省（自治区、直辖市）的所有市、县、乡（镇）和港、澳、台地区，通达全球200余个国家和地区，营业网点超过4.5万个。

中国邮政速递物流主要经营国内速递、国际速递、合同物流、快货等业务，国内、国际速递服务涵盖卓越、标准和经济的不同时限水平和代收货款等增值服务，合同物流涵盖仓储、运输等供应链全过程，拥有享誉全球的“EMS”特快专递品牌和国内知名的“CNPL”物流品牌。

中国邮政速递物流坚持“珍惜每一刻，用心每一步”的服务理念，为社会各界客户提供方便快捷、安全可靠的门到门速递物流服务，致力于成为持续引领中国市场、综合服务能力最强、最具全球竞争力和国际化发展空间的大型现代快递物流企业。

邮政速递拥有首屈一指的航空和陆路运输网络。依托中国邮政航空公司，建立了以南京为主集散中心、上海为辅集散中心的全夜航航空集散网，现有专用速递揽收、投递车辆20万余部。覆盖最广的网络体系为实现国内300多个城市间次晨达、次日递提供了有力的支撑。

邮政速递具有高效发达的邮件处理中心。全国共有200多个处理中心，其中北京、上海、广州等处理中心配备了先进的自动分拣设备。亚洲地区规模最大、技术装备先进的中国邮政航空速递物流集散中心一期工程已经于2012年在南京建成并投入使用。

邮政速递还具备领先的信息处理能力。邮政速递建立了以国内300多个城市为核心的信息处理平台，该平台与万国邮政联盟（UPU）查询系统链接，可实现邮件的全球跟踪查询。邮政速递建立了以网站、短信与客服电话三位一体的实时信息查询系统。

邮政速递一贯秉承“全心、全速、全球”的核心服务理念，为客户提供快捷、可靠的速递服务，最大限度地满足客户和社会的多层次需求。先后荣获“中国消费者十大满意品牌”、“全国名优产品售后服务十佳”和“中国货运业快递信息系统和服务规范金奖”等奖项。



小资料

中国邮政速递物流的品牌荣誉

2005年5月20日，被誉为中国货运行业“奥斯卡”奖的中国货运业大奖第四届颁奖典礼在上海国际会议中心隆重举行，在最佳快递公司的角逐中，中国邮政EMS进入规范服务最佳、现场操作最佳、服务效率最佳和信息系统最佳全部4个奖项的前三名，获得信息系统最佳和现场操作最佳的两项金奖、规范服务最佳的银奖、服务效率最佳的铜奖。

2005年7月2日，中国邮政EMS在《人民日报》、人民网、《中国质量与品牌》杂志等多家媒体和中国物流与采购联合会等百余家权威行业协会协办的首届“中国消费者（用户）最喜爱（满意）品牌”活动中，被消费者评选为2005年度“中国消费者（用户）十大最满意品牌”之一。同



年,在由中国商业联合会、中国工业经济联合会主办的第二届全国名优产品售后服务先进单位评选活动中,中国邮政 EMS 作为快递物流行业唯一入选单位获“全国售后服务行业十佳单位”荣誉称号。

2006 年 11 月 28 日,美国《读者文摘》杂志在上海举办了“读者文摘信誉品牌(2006)”颁奖典礼暨新闻发布会。中国邮政及中国邮政 EMS 双双获得“《读者文摘》信誉品牌(2006)”金奖,并成为中国快递行业唯一获此殊荣的服务提供商。中国邮政及中国邮政 EMS 在奖项评定标准的 6 项指标——品质、价值、创新、可靠程度、形象可信度和了解消费者需求上,都明显高于其他同业者,成为中国国内消费者心中最信赖的品牌之一。

2007 年,在万国邮联 EMS 合作机构第九次全体会议上,中国邮政 EMS 质量的持续提高得到了万国邮联及各国和地区邮政的认可,中国邮政 EMS 综合处理平台荣获 2006 年度万国邮联 EMS 质量认证金奖。这是中国邮政 EMS 继 2006 年获得银奖后又一次获得大奖。

2008 年 11 月 13 日,中国货运业大奖第六届颁奖典礼在成都隆重举行,中国邮政 EMS 获“国内最佳快递业务”、“国际最佳快递业务”两项金奖。

2010 年 4 月 27 日,2010 年全国劳动模范和先进工作者表彰大会在人民大会堂隆重举行。河北省石家庄市邮政速递物流公司特快营销员仇淑芳、浙江省邮政速递物流公司台州分公司市场部负责人盛小红、新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市邮政速递物流公司艾克帕尔·伊敏荣获“全国劳动模范”称号,受到了党和国家领导人的接见。

2010 年 7 月 22 日,中邮物流有限责任公司被中国冷链物流联盟、中国食品工业协会和食品物流专业委员会授予“全国食品冷链物流定点联系企业”。

2010 年 9 月,中国邮政速递物流股份有限公司开发使用的“中国邮政速递物流(香港)配送管理信息系统”荣获中国物流与采购联合会颁发的“科技进步三等奖”。

2011 年 6 月 11 日,在工业和信息化部中小企业发展促进中心举办的 2011 年度“中国品牌力指数(2011 C-BPI)”颁奖典礼上,中国邮政“EMS”品牌得到行业和社会的认可,获得 2011 年度“快递服务”行业第一品牌称号。

2011 年 8 月 30 日,中国邮政速递物流股份有限公司荣获中国物流与采购联合会颁发的“2011 年中国物流信息化十佳应用企业”。同时,其“邮政物流综合信息平台项目”荣获“2011 年中国物流与采购信息化优秀案例”。

2011 年 12 月 15 日,国家发改委在南京召开第三届全国制造业与物流业联动发展大会,中国邮政速递物流公司被评为“全国制造业与物流业联动发展示范企业”。

请阅读本节的两份“小资料”,思考邮政速递业务的现状,以及邮政速递业务在新公司的运行下,与以往相比在哪些方面存在不同或差异?



思考与练习

1. 邮政速递与邮政的关系是什么?
2. 请说明特快专递业务的定义、特点以及要求?
3. 解释特快专递业务的名称、标识以及条形码?
4. 现代快递产生的原因是什么?
5. 通过本章的学习,结合查阅外部资料,请论述中国邮政速递业务的发展现状与未来发展趋势。



阅读材料

材料一 EMS 在日本

在日本,无论是国际速递业务还是国内速递业务,竞争都十分激烈。国际上的私营跨国快递公司,如DHL、FedEx、UPS、TNT等,以及日本国内的佐川急便、宅急便等大型私营快递公司,均给日本邮政快递带来了巨大的压力,但也使他们清醒地认识到,只有不断满足用户需求,积极开办新业务,提高服务质量,才能得到生存和发展。

近年来,日本邮政速递业务取得了较快的发展,其主要经验大致有3条:实施低资费政策和对大宗用户的优惠政策;全力加强国际间合作,重点解决EMS邮件跟踪查询问题和国际EMS邮件在机场及运输环节中的时限及安全保证问题;满足用户需求,不断开发新业务。

受日本具体国情的限制,日本邮政目前只开办了国际EMS业务。日本的国际EMS进出口邮件均由国际互换局中的EMS邮件部门单独处理,进口邮件处理后(主要是验关、粗分等)集中交由包裹局进行分拣封发、拉运,送至各地的包裹投递局后投递。在日本,普通包裹每天只投递1个频次,但EMS邮件每天可投递3~4个频次。在市镇,EMS邮件由当地邮政包裹投递局中2~4个专门的投递段道和人员进行投递,当邮件量大、难以保证投递时限,及时增补段道和人员进行投递,以保证时限。此外,日本EMS邮件的信息采集和跟踪反馈等体系均得到了很好的组织和落实,并备有相应的设备和手段,这使EMS的服务品质得到了保证。

日本邮政认为,目前日本EMS业务的时限和服务质量虽然有了长足的进步,但由于EMS邮件的传递要通过各国邮政合作进行,难免在进、出口全程时限和服务质量上出现诸多的问题,这会使EMS在与私人跨国快递公司的竞争中处于劣势地位,也会使EMS无法充分满足用户的需求。因此,日本邮政认为EMS有必要采取低资费政策,以吸引用户使用这项业务,提高竞争力,赢得更大的市场份额。与此同时,他们主动调整国际邮政业务结构和业务使用导向,借助EMS相对较高的服务质量和可跟踪查询、有安全保证以及终端费单一结算等有利条件,在合理的范围内较大幅度地下调EMS邮件业务资费,使其既低于私人快件的资费标准,又接近于普通国际航空邮件的资费标准。对于大宗用户,还另外给予23%以下的资费优惠。这些举措受到了用户的欢迎和认可,对日本EMS的发展起到了较大的推动作用。

为了发展EMS业务,日本邮政还十分重视加强与国际邮政及国际组织间的合作,解决EMS邮件跟踪查询及EMS邮件在机场及运输过程中的时限和邮件安全等问题。近两年,欧洲一些机场航站时常出现整批邮件的积压、延误、中转不灵,甚至丢失等问题,日本邮政及时采取了与当地国家邮政、航方合作的方式,派驻专门的工作人员到当地机场,现场了解情况、监督检查、协调解决实际问题,较好地解决了EMS邮件的发运畅通、时限及安全问题,保证了服务质量,促进了业务发展。

此外,日本邮政还与双边业务量较大的国家邮政部门开展了多种形式的合作,如互派EMS业务管理人员和工作人员到对方互换局现场工作、学习、交流等,探讨解决已经发生的和可能会发生的各种业务问题,加深了相互间的了解和合作。

日本邮政目前不办理国内EMS业务,但在此领域,也存在着较大的市场需求,因此,日本邮政也先后推出了一系列新型的国内速递业务,如鲜花礼仪速递业务、次日晨10时速递业务(部分大城市间)、当日下午5时前速递业务(若干大城市间及区域性范围内)、2小时超级速递业务(若干大、中城市同城业务)、冷藏物品及鲜货速递业务等,这些业务均拓展了一定的市场空间,取得了较好的发展效果。日本邮政已将开办国内EMS业务列入了议事日程。