



国家职业技能鉴定考试指导

快递业务员

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

(初级)

 中国劳动社会保障出版社



国家职业技能鉴定考试指导

快递业务员

(初级)



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

快递业务员：初级/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2011

国家职业技能鉴定考试指导

ISBN 978-7-5045-8974-3

I. ①快… II. ①人… III. ①邮件投递-技术培训-习题集 IV. ①F618.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 077446 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
787 毫米×1092 毫米 16 开本 10.75 印张 207 千字
2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

定价：21.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

编写说明

《国家职业技能鉴定考试指导》(以下简称《考试指导》)是《国家职业资格培训教程》(以下简称《教程》)的配套辅助教材,每本《教程》对应配套编写一册《考试指导》。《考试指导》共包括两部分:

第一部分:鉴定指导。此部分内容按照《教程》章的顺序,对照《教程》各章内容编写。每章包括五项内容:考核要点、重点复习提示、理论知识辅导练习题、操作技能辅导练习题(基础知识中无此项内容)、参考答案及说明。

——考核要点是依据国家职业标准、结合《教程》内容归纳出的考核重点,以表格形式叙述。

——重点复习提示为《教程》各章内容的重点提炼,使读者在全面了解《教程》内容的基础上重点掌握核心内容,达到更好地把握考核要点的目的。

——理论知识辅导练习题题型采用两种客观性命题方式,即判断题和单项选择题,题目内容、题目数量严格依据理论知识考核要点,并结合《教程》内容设置。

——操作技能辅导练习题题型按职业实际情况安排了实际操作题、模拟操作题、案例选择题、案例分析题、情景题、写作题等,部分职业还依据职业特点及实际考核情况采用了其他题型。

——辅导练习题参考答案中,除答案外对题目还配有简要说明,重点解读出题思路、答题要点等易出错的地方,目的是完成解题的同时使读者能够对学过的内容重新进行梳理。

第二部分:模拟试卷。包括该级别理论知识考核模拟试卷、操作技能考核模拟试卷若干套,并附有参考答案。理论知识模拟试卷体现了本职业该级别大部分理论知识考核要点的内容;操作技能考核模拟试卷完全涵盖了操作技能考核范围,体现了操作技能考核要点的内容。

本职业《考试指导》共包括3本,即初级、中级和高级。本书是其中的一本,适用于对初级快递业务员的职业技能培训和鉴定考核。

本书在编写过程中得到西安邮电学院的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

编写《考试指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

目 录

考核比重表及考试情况说明

一、考核比重表·····	(1)
二、考试情况说明·····	(1)
三、考试注意事项·····	(2)

基 础 知 识

第1单元 职业道德·····	(5)
考核要点·····	(5)
重点复习提示·····	(5)
辅导练习题·····	(7)
参考答案及说明·····	(9)
第2单元 快递服务概述·····	(11)
考核要点·····	(11)
重点复习提示·····	(11)
辅导练习题·····	(12)
参考答案及说明·····	(15)
第3单元 快递业务基础知识·····	(17)
考核要点·····	(17)
重点复习提示·····	(17)
辅导练习题·····	(18)
参考答案及说明·····	(22)

第4单元 礼仪知识	(25)
考核要点	(25)
重点复习提示	(25)
辅导练习题	(26)
参考答案及说明	(28)
第5单元 安全知识	(29)
考核要点	(29)
重点复习提示	(29)
辅导练习题	(31)
参考答案及说明	(35)
第6单元 地理知识	(37)
考核要点	(37)
重点复习提示	(37)
辅导练习题	(38)
参考答案及说明	(42)
第7单元 计算机知识	(44)
考核要点	(44)
重点复习提示	(44)
辅导练习题	(46)
参考答案及说明	(49)
第8单元 其他相关知识	(51)
考核要点	(51)
重点复习提示	(51)
辅导练习题	(52)
参考答案及说明	(54)
第9单元 相关法律、法规知识	(56)
考核要点	(56)
重点复习提示	(56)
辅导练习题	(58)
参考答案及说明	(63)

初 级

快件收派

第 10 单元 快件收寄	(67)
考核要点	(67)
重点复习提示	(67)
理论知识辅导练习题	(69)
操作技能辅导练习题	(75)
参考答案及说明	(76)
第 11 单元 快件派送	(80)
考核要点	(80)
重点复习提示	(80)
理论知识辅导练习题	(81)
操作技能辅导练习题	(85)
参考答案及说明	(86)
第 12 单元 客户服务	(89)
考核要点	(89)
重点复习提示	(89)
理论知识辅导练习题	(90)
操作技能辅导练习题	(94)
参考答案及说明	(94)

快件处理

第 13 单元 快件接收	(98)
考核要点	(98)
重点复习提示	(98)
理论知识辅导练习题	(100)
操作技能辅导练习题	(114)
参考答案及说明	(114)

第 14 单元 快件分拣	(119)
考核要点	(119)
重点复习提示	(119)
理论知识辅导练习题	(121)
操作技能辅导练习题	(127)
参考答案及说明	(128)
第 15 单元 快件封发	(131)
考核要点	(131)
重点复习提示	(131)
理论知识辅导练习题	(133)
操作技能辅导练习题	(138)
参考答案及说明	(138)
理论知识考核模拟试卷（快件收派）	(141)
操作技能考核模拟试卷（快件收派）	(148)
理论知识考核模拟试卷（快件处理）	(149)
操作技能考核模拟试卷（快件处理）	(157)
理论知识考核模拟试卷（快件收派） 参考答案	(159)
操作技能考核模拟试卷（快件收派） 参考答案	(160)
理论知识考核模拟试卷（快件处理） 参考答案	(161)
操作技能考核模拟试卷（快件处理） 参考答案	(162)

考核比重表及考试情况说明

一、考核比重表

职业级别	级别分类	考核形式	考核	比重 (%)
快递业务员 (初级)	快件收派	理论知识	职业道德	5
			基础知识	35
			快件收寄	35
			快件派送	20
			客户服务	5
			合计	100
		技能操作	快件收寄	40
			快件派送	50
			客户服务	10
			合计	100
	快件处理	理论知识	职业道德	5
			基础知识	35
			快件接收	13
			快件分拣	35
			快件封发	12
			合计	100
		技能操作	快件接收	15
			快件分拣	60
			快件封发	25
			合计	100

二、考试情况说明

考试时间：共计 150 分钟（中间不休息）。

1. 理论考试

(1) 考试方式：笔试（答题卡）。

- (2) 题型：单项选择题和判断题。
- (3) 考试时间：90 分钟。
- (4) 试题量：100 题。
- (5) 考核知识点：快件收派 200 个；快件处理 200 个。

2. 技能考试

- (1) 考试方式：笔试。
- (2) 题型：计算题、简答题、连线题或改错题。
- (3) 考试时间：60 分钟。
- (4) 试题量：8 ~ 10 题。
- (5) 考核知识点：快件收派 10 个；快件处理 8 个。

三、考试注意事项

1. 理论考试

(1) 考生应先将自己的姓名、准考证号等用钢笔或圆珠笔写在试卷和答题卡的相应位置上，并用铅笔填涂答题卡上的相应位置。

(2) 考生应将科目试卷类型填涂在答题卡上的相应位置。

(3) 每小题选出答案后，用 2B 铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后，再选涂其他答案。所有答案作答在试卷上无效。考生应按要求在答题卡上作答。如果不按标准要求进行填涂，则均属作答无效。

(4) 考试结束时，考生务必将本卷和答题卡一并上交。

2. 技能考试

请根据试题题目的具体要求完成试题内容。



基础知识



第1单元 职业道德

考核要点

考核范围	考核要点	重要程度
职业道德	1. 道德的定义	了解
	2. 职业道德的概念	熟悉
	3. 职业道德的基本要素	掌握
	4. 职业道德的特征	掌握
	5. 快递行业职业道德特征	熟悉
职业守则	1. 快递业务员职业守则内容	掌握
	2. 快递业务员职业守则具体要求	熟悉
	3. “遵纪守法，诚实守信”的具体要求	掌握
	4. “团结协作，准确快速”的具体要求	掌握
	5. “保守秘密，确保安全”的具体要求	掌握
	6. “衣着整洁，文明礼貌”的具体要求	掌握

重点复习提示

一、道德的概念及表现形式

1. 道德是人类社会特有的，由社会经济关系决定的，依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整人与人之间、个人与社会之间以及人与自然之间关系的特殊行为规范的总和。
2. 根据道德的表现形式，通常把道德分为家庭美德、社会公德和职业道德三大领域。

二、职业道德

1. 职业道德的概念

职业道德是从事一定职业的人们在职业活动中应该遵循的，依靠社会舆论、传统习惯和

内心信念来维持的行为规范的总和。

2. 职业道德的基本要素

- (1) 职业理想。
- (2) 职业态度。
- (3) 职业义务。
- (4) 职业纪律。
- (5) 职业良心。
- (6) 职业荣誉。
- (7) 职业作风。

3. 职业道德的特征

职业道德作为职业行为的准则之一，与其他职业行为准则相比，体现出以下六个方面的特征：

- (1) 鲜明的行业性。
- (2) 适用范围上的有限性。一方面，职业道德一般只适用于从业人员的岗位活动；另一方面，不同的职业道德之间也有共同的特征和要求，存在共通的内容，如敬业、诚信、互助等，但在某一特定行业和具体的岗位上，必须有与该行业、该岗位相适应的具体的职业道德规范。
- (3) 表现形式的多样性。
- (4) 一定的强制性。
- (5) 相对的稳定性。
- (6) 利益的相关性。

三、职业守则

根据《国家职业技能标准·快递业务员（试行）》的规定，快递业务员职业守则主要包括以下六个方面的内容：

- 遵纪守法，诚实守信。
- 爱岗敬业，勤奋务实。
- 团结协作，准确快速。
- 保守秘密，确保安全。
- 衣着整洁，文明礼貌。
- 热情服务，奉献社会。

这六个方面的内容全面概括了快递业务员在从事快递服务过程中所应履行的基本职责和

义务，既体现了快递业务员应具有的职业道德的特殊性，也体现了服务行业职业道德规范的普遍含义。

辅导练习题

一、判断题（下列判断正确的请在括号内打“√”，错误的请在括号内打“×”）

1. 道德是由专门的机构来制定和强制执行的。 ()
2. 职业道德的基本内容包括：爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。 ()
3. “爱岗敬业，勤奋务实”就是要求快递业务员重信誉、守信用。 ()
4. 职业道德是职业或行业范围内的特殊要求，是社会道德在职业领域的具体体现。 ()
5. 行业之间存在差异，各行各业都有特殊的道德要求。 ()
6. 职业道德的适用范围是普遍的，而不是特定的、有限的。 ()
7. 职业道德本身并不存在强制性，而是其总体要求与职业纪律、行业法规具有重叠内容。 ()
8. 快递行业的职业道德反映了“为人民服务”的原则，是以“迅速、准确、安全、方便”为服务宗旨和服务方针的。 ()
9. 快递业务员职业守则既体现了快递业务员应具有的职业道德的特殊性，也体现了服务行业职业道德规范的普遍含义。 ()
10. “遵纪守法”就是要求快递业务员严格遵守国家的各项法律、法规和企业内部的规章制度。 ()
11. “准确快速”体现了快递服务最根本的制胜点——快。 ()
12. “确保安全”就是要求快递业务员在工作过程中必须保证快件的安全，将快件完好无损地送到客户手中。 ()
13. “衣着整洁，文明礼貌”是对服务行业从业者的基本要求。 ()
14. “热情服务，奉献社会”是职业道德规范的最高要求。 ()

二、单项选择题（下列每题有4个选项，其中只有1个是正确的，请将其代号填写在横线空白处）

1. _____是人类社会特有的，由社会经济关系决定的，依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整人与人之间、个人与社会之间以及人与自然之间关系的特殊行为规范的总和。

- A. 法律 B. 道德 C. 舆论 D. 风俗
2. 下列不属于道德表现形式的是_____。
- A. 家庭美德 B. 社会公德 C. 社会责任 D. 职业道德
3. 职业道德是从业人员在_____活动中应遵循的行为准则。
- A. 职业 B. 商业 C. 社会 D. 行业
4. 职业道德的特征包括_____。
- A. 有限性 B. 灵活性 C. 公平性 D. 合法性
5. 根据《国家职业技能标准·快递业务员（试行）》的规定，快递业务员的职业守则不包括_____。
- A. 遵纪守法，诚实守信 B. 爱岗敬业，勤奋务实
C. 衣着整洁，文明礼貌 D. 及时派送，迅速准确
6. 快递业务员职业守则中的_____等内容体现了职业道德规范的普遍性要求。
- A. 爱岗敬业，勤奋务实；遵纪守法，诚实守信
B. 团结协作，准确快速；热情服务，奉献社会
C. 爱岗敬业，勤奋务实；保守秘密，确保安全
D. 遵纪守法，诚实守信；热情服务，奉献社会
7. _____是指人们对职业活动目标的追求和向往，是人们的世界观、人生观、价值观在职业活动中的集中体现，是形成职业态度的基础，是实现职业目标的精神动力。
- A. 职业态度 B. 职业理想 C. 职业义务 D. 职业纪律
8. _____是职业道德规范的最高要求。
- A. 爱岗敬业，勤奋务实 B. 团结协作，准确快速
C. 热情服务，奉献社会 D. 遵纪守法，诚实守信
9. 快递业务员职业守则中的_____等内容既体现了作为一般服务业所需具备的职业态度和精神面貌，又体现了快递服务业所需要具备的特殊职业操守。
- A. 团结协作，准确快速；保守秘密，确保安全；衣着整洁，文明礼貌
B. 热情服务，奉献社会；爱岗敬业，勤奋务实；遵纪守法，诚实守信
C. 保守秘密，确保安全；衣着整洁，文明礼貌；爱岗敬业，勤奋务实
D. 爱岗敬业，勤奋务实；遵纪守法，诚实守信；团结协作，准确快速
10. _____是指从业者在一定社会环境的影响下，通过职业活动和自身体验所形成的、对工作的一种相对稳定的劳动态度和心理倾向。
- A. 职业态度 B. 职业理想 C. 职业良心 D. 职业纪律
11. _____是指从业者在职业活动中自觉地履行对他人、社会应尽的职业责任。