

邮电职工教育用书

邮政投递

缪惠民 编 秦佩 程相钦 校订

.1

人民邮电出版社

邮电职工教育用书

邮 政 投 递

缪惠民 编 秦佩 程相钦 校订

人民邮电出版社出版

北京东长安街27号

河北省邮电印刷厂印刷

人民邮电出版社发行

开本：787×109 21/32 1984年9月第 一 版
印张：7 20/32 页数：122 1984年9月河北第一次印刷
字数：174千字 插页：1 印数：1—50,000册

统一书号：15045·总2879—资4132

定价：0.86元

前 言

为了适应邮电职工学习和提高业务、技术管理水平的需要，我局将陆续组织编写职工教育用书。

这些教育用书，主要是根据邮电部对各专业人员按业务技术等级标准分别规定的应知应会要求，并结合实际工作需要而编写的，内容力求实用、通俗易懂，经我局组织审定，认为适合职工自学，也可作为短训班及各类邮电学校的教学或参考用书。

由于时间仓促、经验不足，书中难免有许多缺点和不足之处，希望各地在使用过程中，及时把意见反馈给我局，以便今后修订。

邮电部教育局

目 录

第一章 邮政通信和邮政投递·····	(1)
第一节 投递工作在邮政通信中的地位 and 作用·····	(2)
第二节 投递员的任务和必须遵守的制度法纪·····	(3)
第三节 投递员应知应会·····	(9)
第二章 邮政业务基本知识·····	(14)
第一节 邮件业务概述·····	(14)
第二节 邮政汇兑·····	(34)
第三节 报刊发行·····	(37)
第三章 投递工作的组织·····	(45)
第一节 城市投递工作的组织·····	(45)
第二节 农村投递工作的组织·····	(58)
第三节 投递的质量检查·····	(76)
第四章 邮件报刊投递前的内部处理·····	(88)
第一节 邮件袋套的交接验收和开拆处理·····	(88)
第二节 编制报纸投递表·····	(104)
第三节 出班前准备与工场纪律·····	(114)
第四节 报刊作业·····	(116)
第五节 邮件作业·····	(142)
第五章 邮件报刊的投交·····	(168)
第一节 投交三原则·····	(168)
第二节 对各类收信户的投交方式·····	(169)
第三节 各类邮件的投交·····	(175)
第四节 邮件投交中的其它注意事项·····	(185)

第五节 归班后的内部处理和交班·····	(187)
第六章 开箱工作·····	(195)
第一节 开箱工作的组织·····	(195)
第二节 开箱作业·····	(199)
第三节 从简箱取出不合规定邮件的处理方法·····	(204)
附录一 邮政投递质量问题的分类及其范围·····	(213)
附录二 大户投递操作要点·····	(221)
附录三 各类邮件包装方法表·····	(226)
附录四 国内邮件重量、尺寸限度表·····	(227)
附录五 国内邮件资费表·····	(228)
附录六 香港、澳门地区邮件资费表·····	(229)
附录七 国际邮件资费简表·····	(230)
附录八 城市交通规则的有关规定·····	(233)
附录九 自行车维修保养须知·····	(236)

第一章 邮政通信和邮政投递

邮电通信是整个国民经济的重要组成部分之一。它是党和国家传达指示、命令，组织经济活动，开展宣传教育的重要工具；也是国际交流和人民群众交往联系的重要手段。它是国家的神经系统，是国民经济的先行部门。

邮电通信的生产过程与其它工厂或生产部门不同，它并不生产实物或商品，而是通过传递信息或传递有价值物品使之进行空间转移（从发信地点转移到另一收信地点），使用户得到一种有益的效用。由于邮电通信具有这一基本特点，因而邮电企业生产又具有分散性、连续性和在组织管理上具有高度集中性的特点。一般一个工厂可以单独在厂内或车间内完成产品的生产任务，而邮电通信一般是不可能由一个局所来单独完成任务的。例如，邮政部门每天传递着来自全国各地和世界各国千百万件的邮件，这些邮件通常都要经过所个或两个以上的邮电局所，跨越几个县、几个省，通过数条邮路，经过几十、几百甚至几千、上万公里的距离，使用各种不同的运输工具，最后才能传递给收件人。在传递过程中，各个企业虽然分散，但要求各个环节必须协调一致，保证质量优良地完成传递任务。通信中任何一个环节发生了脱节和不协调现象，都必定会影响整个通信的效果。

第一节 投递工作在邮政通信中的地位和作用

在邮政通信组织中，投递工作是通信传递全过程中的一个环节。通信质量的好坏，所传递的邮件、报刊能否准确无误地送到收件人手里，最终要在投递工作中体现出来。可以说，投递工作是人民群众用来考核邮电企业工作好坏的重要环节之一。这是因为投递工作是与人民群众接触最广泛的一个工种，城乡投递员是邮电部门直接为用户服务的前哨兵。我们每投一件邮件、报刊，都与两个文明建设密切相联。我们主动热情为用户服务，坚持准确、安全、迅速投送邮件，保证党和国家以及人民群众的通信需要，这就体现了“为人民服务，对人民负责”的社会主义精神文明。又如，有些地方发行报刊既无限额，群众又喜爱，我们主动热情，想群众之所想，不仅投递收订报刊，而且积极宣传、组织，这就能对充分发挥报刊的作用、促进两个文明建设作出重要贡献。

由于城乡投递工作在邮政通信中是一个十分重要的环节，这就要求城乡投递员要发扬“为人民服务，对人民负责”的精神，树立质量第一的思想。如果在投递工作中发生差错、事故，不仅会使邮政各个传递环节所作的一切努力前功尽弃，而且还会泄露党和国家的机密，给党和国家带来不可估量的损失，甚至损害人民群众的利益。因此，在投递工作中，必须全面贯彻“迅速、准确、安全、方便”的服务方针，不断改进投递工作，消灭投递工作中的一切差错，尽可能地缩短传递时限，提高服务质量。

迅速。就是要按照规定的投递频次、时限，完成处理和传递邮件报刊的任务。

准确。这是进行邮政通信工作必须绝对保证的质量要求。如果一封信虽然在规定的时限内投递了，但却误投了，这样的“迅速”不仅没有意义，而且还会产生不良后果。准确，包括两个含义：一是要按照用户提供的地址、姓名准确地进行处理传递，直到将邮件报刊妥投给收件人；二是要按照制度规定，正确办理各种处理手续，例如投递给据邮件时要办理签收，挂号函件的回执签收后要收回等。

安全。在邮政通信中，不论信息还是有价物品，都是实物传递。因此，在投递过程中，必须做到不丢失、不损毁。如果发生邮件丢失、被窃以及其它原因造成损毁，这不仅使通信效用全部丧失，还会造成泄密的严重后果，甚至带来经济上、政治上的重大损失。因此，“安全”和“准确”一样，也是必须绝对保证的。

方便。投递工作与群众接触面最广，投递员应将方便群众作为自己的服务要求，处处想到群众的需要，把方便送给群众。例如农村投递员除投递邮件、报刊外，还要收订报刊、出售邮票、收寄平信、出售信纸信封，以方便群众用邮。《邮政使用规则》及相关制度大多是为了方便用户并保护用户利益的，投递员必须认真执行。

第二节 投递员的任务和必须

遵守的制度法纪

投递员的任务是：按照邮件封面书写和报刊订户的地址姓

名，准确无误地将邮件报刊投交给收件人；正确宣传业务，方便公众用邮；完成领导上指派的其他任务。投递员还必须认真执行《邮政投递员守则》，履行企业规定的投递员生产岗位责任制度，严格遵守通信纪律，具有明确的法制观念，模范地遵纪守法。

一、邮政投递员守则

1. 热爱祖国，热爱中国共产党，热爱社会主义，热爱投递工作，为人民服务，对人民负责。

2. 坚持“迅速、准确、安全、方便”的服务方针，确保通信质量，做好邮件报刊投递工作，维护邮电信誉。

3. 礼貌待人，服务热情周到，仪表整洁，虚心接受群众监督。

4. 遵纪守法，服从指挥调度，执行规章制度，保守通信秘密，注意安全生产。

5. 发扬主人翁责任感，积极参加民主管理，勤俭节约，爱护公物，提高经济效益。

6. 尊师爱徒，关心同志，团结互助，密切协作。

7. 坚持原则，敢于抵制不正之风，抗拒腐蚀，敢于同坏人坏事作斗争。

8. 努力学习，不断提高政治、文化、业务和技术水平。

二、投递员生产岗位责任制

为了保证邮政通信畅通无阻，在邮件报刊传递过程中的每一环节，每一岗位，都必须建立和健全生产岗位责任制。做到人人有专责，事事有人管，生产有秩序，质量有保证，考核有根据。

投递员的生产岗位责任制，是投递员履行职责和保证完成投递任务的重要措施，必须认真执行。由于城市和乡村投递员的工作条件及服务对象不尽相同，岗位责任制的内容要结合市邮和乡邮的各自实际情况订立。现将有的局建立的岗位责任制介绍如下，供参考。

城市投递员生产岗位责任制：

1. 按照规定的频次、时限，迅速准确地投递邮件报刊，做到：不错投、漏投，不积压、延误，不丢失、损毁，质量良好地完成投递任务。

2. 按时开取和处理信筒（箱）邮件，收取报刊费；正确处理各类邮件的改退再投手续。

3. 认真执行部颁及省（市）规定的投递操作规程、投递管理制度和其他有关规章制度。密切上下环节，主动协作配合，做好邮件、报刊的交接验收和给据邮件的签收合拢，保管好报刊卡片，认真登记各项原始记录和统计数字。

4. 遵纪守法，服从指挥调度，严格遵守邮政通信纪律。爱护邮件报刊，确保邮件报刊投递安全。

5. 服装整洁，注意仪表。对待用户主动、热情、耐心、周到，做好老、弱、病、残用户的重点服务工作，千方百计投递疑难邮件，正确解答公众有关用邮的询问。

6. 遵守交通规则，保证行车安全，爱护公物，注意节约，维护保养好车辆，保管好工具。

7. 努力学习业务技术，掌握投递操作基本功，积累道段业务资料，熟悉段界、路界、局界，掌握容易混淆的单位名称、地界特点和用户变动情况，不断提高业务技术水平。

8. 参加班组民主管理，认真做好班内分工的工作。关心集体，爱护同志，协助班组长做好管理工作。

乡邮投递员生产岗位责任制：

1. 根据规定的邮运和投递路线，运输和投递邮件。认真执行排单制度，按时出班返局。投递给据邮件做到点交清楚并取得签章，非本人签收的，要批注代收关系。

2. 携带给据邮件、票款、单据、电报做到妥善保管，物不离身。投递和运送邮件、电报，保证迅速、准确、安全，不拆阅邮件、电报。

3. 交接邮件、电报做到严格验收，交换有手续，返局时将排单、票款、单据和未投完的邮件全部带回，交相关人员保管。

4. 及时正确地收取报刊款，并严格按照规定的时限和手续，将报刊费收据、卡片及交款单向发行员及时交接清楚。

5. 遵守劳动纪律和群众纪律，遵守安全操作规程，爱护车辆，遵守交通规则，执行任务时不探亲访友，不将邮件报刊私自托人捎转，保管好工具。

6. 运送和投递邮件不脱班，不误班，不丢点、甩片，不丢失、毁损，不托人捎转。兼做接送邮件等候车船时，保证不离开岗位。

三、 通信纪律

投递员每天都要经手处理和投递大量的各类邮件报刊，出入党政机关、企业工矿，并广泛同人民群众接触，因此，必须十分注意保守党和国家的通信机密，保障人民群众通信自由，严格遵守下列通信纪律：

1. 坚守工作岗位，服从指挥调度，在任何情况下，都不得擅自离职守。

2. 因职务关系，对所知道的邮件和汇款的各项情节，应当负责保守秘密，不准向任何无关人员泄露。同时，也要做到

自己不应知道的事不同。

3. 处理邮件的工作场所，除有关人员以外，不准任何人随便出入，并绝对禁止在工作场所会客或留客住宿。

4. 在处理邮件过程中，除指定的有关人员外，不准给任何无关人员翻看邮件。

5. 绝对禁止将邮件带回家中、宿舍或与工作无关的其它地方。乡邮员在走班执勤时必须在中途住宿者，应将邮件随身携带，严加保管。

6. 凡用户申请改寄、撤回或更改收件人名址的邮件，在申请人未办妥正式手续前，不准将相关邮件给申请人翻看，更不准让申请人自己打开信箱或到工作现场自行翻找。

7. 在处理邮件时，如果发现邮件封口开裂或其它部分有破损，应及时向主管人员报告，并会同领导予以代封，但不得抽看内件。绝对禁止任何人剥取邮件上的邮票或私拆他人邮件。投递员绝不得私自开拆或者隐匿、毁弃邮件报刊和电报，绝不得从邮件（函件、包件、汇票）中窃取现金、布票、粮票和物品，绝不得贪污报刊款和汇款。

8. 在投递邮件途中，不得接受任何人的要求而把邮件交给他人阅看。投递员进入机关、单位或居民住宅投递时，应当将邮件随身带入，不准随便放在车上；对于携带不了的报刊等也应当在车上捆牢和锁固，防止丢失。

9. 对于党政军等机关单位的邮件，要特别注意安全保密，严加保护，并及时投递。对这些单位的报刊卡片应妥善保管，严防丢失。

10. 投递员知道的重要机关、部队及保密单位的名称、代号、地址及内部设施等情况，不准向任何人泄露。

11. 严禁利用职权牟取私利或向用户敲诈勒索，不得用

“邮电公事”免费办法交寄私人邮件。严禁借故刁难用户，将邮件报刊乱丢乱掷，或者对应该按址投递的邮件任意出条通知收件人到邮局领取。

12. 如实反映投递工作情况，不得弄虚作假，严禁隐瞒差错事故。

四、遵纪守法

保障公民通信自由，是我国宪法的明文规定、人民邮政事业是国家对公民实现通信自由的物质保证。在国家《刑法》中对公民通信自由还提供了法律保护的条文。公民通信自由主要是通过各级邮政组织机构来实现的，投递员担负着将邮件报刊直接投送给收件人的任务，因而对保护公民通信自由负有特殊的责任。投递员应该模范地遵纪守法，对于破坏邮政通信的犯罪行为有责任检举揭发，以维护社会主义法制，保障公民的通信自由。

近些年来，邮电企业内部的职工队伍有了很大的更新。大批新职工进局，不少单位还缺乏系统的法制教育，因而有些职工不理解邮政通信的重要性，不懂得保障人民通信自由的严肃性。特别是由于“文化大革命”中林彪、江青反革命集团的破坏，有些邮政机构企业管理混乱，部分职工纪律松弛，法制观念淡薄。虽然经过企业整顿，情况有所改善，但其遗毒和影响不容忽视。极少数职工利用职务上的便利，私自开拆或者隐匿、毁弃邮件报刊、电报，有的甚至从邮件（函件、包件、汇票）中窃取现金、布票、粮票和物品，贪污群众汇款和报刊款。这是严重的犯罪行为，它侵犯了国家、公民的财产，还侵犯了公民的通信自由，损害了邮政部门的信誉。

在社会上，拆毁他人的信件是一种道德败坏，侵犯公民通

信自由权利的犯罪行为。《刑法》第一百四十九条规定：“隐匿、毁弃或者非法开拆他人信件，侵犯公民通信自由权利，情节严重的，处一年以下有期徒刑或者拘役”。而《刑法》第一百九十一条第一款规定：“邮电工作人员私自开拆或者隐匿、毁弃邮件、电报的，处二年以下有期徒刑或者拘役”。可见，这两者有明显区别。前者，犯了侵犯公民通信自由权利罪；后者，则是渎职罪里的拆毁邮件罪。前者，“情节严重”的才处刑罚；后者，则没有“情节严重”这一限制条件。前者，处的最高刑期为有期徒刑一年；后者，则为有期徒刑二年。前者，根据《刑事诉讼法》第十三条规定，由公安机关受理、立案侦查；后者，则由人民检察院直接受理、立案侦查。

如果投递人员在私自开拆、隐匿、毁弃邮件的过程中窃取财物，这不仅是犯了拆毁邮件罪，同时还犯了贪污罪，处理时要按贪污罪“从重处罚”。《刑法》第一百九十一条第二款规定：“犯前款罪而窃取财物的，依照第一百五十五条贪污罪从重处罚”。即：“国家工作人员利用职务上的便利，贪污公共财物的，处五年以下有期徒刑或者拘役；数额巨大，情节严重的，处五年以上有期徒刑；情节特别严重的，处无期徒刑或者死刑”。城乡投递员一定要为保卫公民的通信自由权利，为保卫国家和公民的合法财产不受侵犯，同破坏邮政通信的一切犯罪行为作坚决的斗争。

第三节 投递员应知应会

投递员在工作中接触的业务事项较多，涉及方面也较广，所从事的并不是单纯的体力劳动，而是必须具备一定的文化、业务知识和操作技能，才能质量良好地完成投递工作任务。根

据邮电部颁发的《邮电生产人员技术等级标准（试行）》，结合投递工作的实际，投递员必须达到如下要求：

一、文化要求

一定的文化程度是学习和掌握业务知识和操作技能的基础，也是做好投递工作的重要前提之一。城乡投递员应具有初中毕业的文化程度，边远省、区的投递员也应具有小学毕业以上的初中文化水平。大城市和经常有国际邮件投递任务的市、县投递员，还应具备初级英文水平。

二、业务应知的要求

1. 熟悉本局各投递段的分布情况。
2. 熟悉投递各类邮件、报刊的手续和有关规定。
3. 熟悉交寄和领取邮件、汇款手续和无法投递、再投、改寄、批退以及夹寄、欠资邮件等的处理规定。
4. 熟悉邮件处理的有关规定、投递操作规程、保密制度和交通规则。
5. 熟悉本段内单位分布情况，信筒（箱）的位置以及段内街道名称，厂矿企业单位的门牌号码和特点。
6. 熟悉函件、汇款、电报一般资费标准和邮件限重、禁限寄及封装规格的主要规定。了解邮政通信的各项业务。
7. 熟悉主要报刊的刊期、单价及收订手续。
8. 熟悉平常函件本埠互寄的时限规定。
9. 了解邮政编码的一般常识和有关规定。
10. 专职取筒员除应知上列1、3、4、5条外和兼取筒（箱）工作的城乡投递员，还应熟悉开取筒（箱）工作，包括信函种类和资费，开取时限的规定，信筒（箱）内开取邮件及

回局处理手续。

三、业务应会的要求

1. 能熟练地进行报纸和邮件排列作业。
2. 能熟练处理各类邮件改寄、查询、退回、误拆和夹寄。
3. 能正确办理交接验收，建立变动投递报帐以及妥善保管投递卡片。
4. 能熟练地骑自行车，会打算盘，会查报刊目录，会收退报刊款。
5. 能以优良的质量，按规定的频次时限要求，完成本段的内部操作和外部投交任务。
6. 对待用户热情、亲切、和蔼、周到，做好对老弱病残的重点服务，千方百计解决疑难邮件的投递。

兼作开取筒（箱）工作的，还应会：

1. 核对邮资，识别邮票是否有效。
2. 按规定时限开取和处理信筒（箱）的邮件。
3. 按国际、本埠、外埠、航空和欠资等分类邮件，按规定频次封发。
4. 能正确处理不合规定的邮件。

四、投递员技术等级标准

一级：

一级投递员必须达到应知、应会各项条件，并能按规定要求，完成本投递段投递任务。

二级：

二级投递员除应具备一级投递员的条件外，还必须具备以

下条件:

1. 熟悉七个以上的投递段(本投递局不足七个段的,应会本投递局全部段),全面掌握本组或本投递段范围内的街、巷、委、组、社、队、单位名称和段道门牌起止号码。

2. 能正确解答一般邮政业务问题。

3. 切实贯彻规章制度,服务质量优良,工作效率高,按规定要求完成本段投递任务。

三级:

三级投递员除应具备二级投递员的条件外,还必须具备以下条件:

1. 熟知本投递局范围内的全部街、巷、委、组、社、队单位名称;每个段和交界局界线及街巷起止门牌号码。会投七个以上的投递段。

2. 根据街道变化和投递业务量的增减,能合理地组划段道和投递路线。

3. 全面熟悉并掌握投递规章制度,能正确处理疑难问题,并能进行业务指导。

4. 熟悉邮政规章制度,能全面正确解答邮政业务问题。

5. 服务质量一贯优良,工作效率突出,完成本段投递任务成绩突出。

复 习 思 考 题

一、试述邮政投递工作在邮政通信中的地位和作用?

二、什么是邮电服务的八字方针?你是怎样理解的?

三、为什么邮政通信必须强调“质量第一”,这和邮电企业的生产特点有什么关系?你在投递的实际工作中有哪些感受?