

| 职业教育精品规划教材 |

# 快递实务 (第2版)

---

主编 杨国荣 徐 兰

 北京理工大学出版社  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

职业教育精品规划教材

# 快 递 实 务

(第2版)

主 编 杨国荣 徐 兰  
副主编 邹建生 李 军

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

## 内 容 提 要

本书在内容方面,用“基础知识”“运单”“包装”“操作术语解析”四个工作情境构建“模块一 概论”,用“收派员”“仓管与司机”“输单员”“中转场运作者”“客服人员”五个工作情境构建“模块二 岗位规范”,用“标准化形象”“规范化话术”两个工作情境构建“模块三 形象与话术”,用“快递业务员之快件处理练习题”“快递业务员之快件收派练习题”“快递业务员职业技能测试题”三部分构建“模块四 快递业务员技能训练”。

本书既可作为物流服务与管理专业及其他相关专业的教学用书,也可作为从事快递、电子商务工作的技术和管理人员的培训教材,以及物流企业及工商企业的物流管理人员的参考读物。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目(CIP)数据

快递实务 / 杨国荣, 徐兰主编. —2 版. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 7 (2017. 9 重印)

ISBN 978-7-5682-4374-2

I. ①快… II. ①杨… ②徐… III. ①快递-高等学校-教材 IV. ①F618. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 173043 号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 14.5

字 数 / 341 千字

版 次 / 2017 年 7 月第 2 版 2017 年 9 月第 3 次印刷

定 价 / 35.00 元

责任编辑 / 周 磊

文案编辑 / 周 磊

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

---

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

## 第2版前言

我国快递业起步于1979年，经过30多年的快速发展，已经成为能够促进国民经济增长、创造社会就业、促进产业结构升级的新兴现代服务业。电子商务零售交易的高速增长产生了大量的快递需求，快递业全天候高效地服务于生产和消费，对促进产业转型发展、提高消费水平、增加就业等方面具有十分重要的作用。

与此同时，职业教育在我国也正面临着前所未有的发展机遇。2014年6月召开的全国职业教育工作会议上，将职业教育上升为国家战略，明确提出要办“适应需求、面向人人、有机衔接、多元立交”的现代职业教育。

本教材是在“校企合作、工学结合”人才培养模式改革背景下，以实际快递工作过程为依据，与行业专家一起对快递领域所涵盖的岗位群进行职业能力分析，以企业的作业流程和基层管理能力的培养为目标，按照工作过程系统化的开发方法，形成了项目化的课程体系以及任务驱动的教学内容。在内容安排上充分遵从职业发展与认知规律，注重学生职业岗位能力的培养，有针对性地进行职业技能的训练，突出对学生分析问题、解决问题能力的培养，以期达到培养学生综合素质与职业能力的目的。

本教材第1版自2013年12月出版以来，得到教师、同学以及快递从业人员的厚爱，已多次加刷，在读者群中产生了强烈反响。

第2版仍保留第1版的架构和编写特色，《快递实务》以实用主义哲学为指导思想，干什么学什么，遵循“按需施教、学用一致”的原则，其着眼点是通过一个单元的训练，使学习者获得社会生产活动中所需的实际技能。

此次修订再版，在第1版的基础上，主要做了以下改进：增加了1个工作任务“熟悉快递服务与物流服务的区别”，意在甄别物流与快递的差异；增加了1个知识窗“不属于保价范围内的物品”，意在区分保价与非保价的快件；增加了1个工作场景“客户开发”，意在掌握客户开发人员基本能力、客户信息的收集和分析、制订客户开发计划的原则与方式等关键技能；还分别增加了“快递业务员职业技能测试题—2”、“快递业务员（高级）练习题”，意在帮助同学们、快递从业人员顺利考证；在“模块三。形象与话术”中，以表格的方式增加了一张“其他服务的规范话术”的补充文字。

在快递业飞速发展时代，我们将努力跟上时代的步伐，以不断提高教材质量为己任，不断地从理念、内容、方法与技能等方面对教材加以修订，使之日臻完善。限于编者水平和时间紧迫，本书在内容取舍、编写方面，难免存在不妥之处，恳请读者不吝批评指正。

感谢所有第1版的读者，谢谢你们对这本教材的厚爱；特别感谢北京理工大学出版社编辑为我提供的所有帮助。

杨国荣

# 前 言

接触快递是在 2004 年的秋天，当时笔者已在一家以运输为主业的上市公司工作了十多年，担任企业管理与战略策划部的副部长。由于工作关系，笔者发现有不少快递公司利用公司 2~3 立方米的大巴行李仓，进行两地之间物品的转移、整包运输、目的地分解、当地派送或再整合包裹二程运输。为此，笔者开始关注，四个月 after，出炉了 7 万字的《快递市场分析与我司发展战略》，得到了公司董事长的高度认可。

2008 年笔者萌发了编写快递业务相关书籍的想法，开始着手收集资料，学习同行的心得，并接触了申通、中通、圆通、汇通、国通、宅急送、远成、华宇、佳吉、德邦、新邦等物流公司；2011 年 11 月，笔者赴德国学习“三元制教育法”；2012 年 4 月，在聆听姜大源教授“以工作过程为导向的职业教育课程改革”的报告后，笔者对已几经“杀青”的初稿教材又进行了深度的、革命性的颠覆，数易其稿。

本教材根据“MES 课程开发模式”，针对职业岗位规范，以实用主义哲学为指导思想，干什么学什么，遵循“按需施教、学用一致”的原则，采用以下编写策略：建立岗位工作描述表—确定岗位职能—划分工作任务—选择工作模块—编制学习单元。其着眼点是通过一个单元的训练，使学习者获得社会生产活动中所需的实际技能。

本教材有上百张图表，形象直观，以“模块—情境—场景—任务”为主线，属于任务引领型的项目课程教材。在学习内容的开发与编排上，跳出学科体系的藩篱，帮助学生获得最受企业关注的“工作过程知识”和基本工作经验，以满足企业和劳动力市场的需求；课程体系转向为工作体系，课程内容转向为行动导向，课程目标转向为能力本位，课程顺序转向为以职业活动为主线，课程环境转向为工作情境，课程实施转向为以学生为中心，课程价值转向为以实际应用为主；而由实践情境构成的以过程逻辑为中心的行动体系，是培养职业型人才的一条主要途径，可以解决“怎么做”（经验）和“怎么做更好”（策略）的问题。

除笔者担任本教材的第一主编外，编写成员中还邀请了同是江西旅游商贸职业学院的老师们共同参加。成员及分工如下：由从事了 10 年实践教学的徐兰担任第二主编，由曾在广州民航快递从事多年管理工作的邹建生担任第一副主编，由从事了 6 年实践教学的李军担任第二副主编。笔者负责编写大纲、编写体例、编写分工、全书统稿与审稿。具体编写分工为：模块一由杨国荣、徐兰、邹建生编写，模块二由杨国荣编写，模块三由杨国荣、邹建生、李军编写，模块四与附录由徐兰、邹建生、李军编写。

本教材既可作为物流服务与管理专业及其他相关专业的教学用书，又可作为从事快递、电子商务工作的技术和管理人员的培训教材，以及物流企业及工商企业的物流管理人员的参考读物。

本教材参考了国内外同行的许多著作和文献，引用了部分资料，特向这些作者表示诚挚的谢意。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，衷心地希望专家批评斧正！

杨国荣

<b>模块一 认识快递</b> .....	(1)
工作情境1 基础知识 .....	(1)
工作场景1 快递入门 .....	(1)
工作场景2 快递网络 .....	(3)
工作场景3 快递流程与要求 .....	(6)
工作场景4 运作之窗 .....	(7)
工作场景5 快件保价 .....	(12)
工作场景6 客户开发 .....	(14)
工作情境2 运单 .....	(22)
工作场景1 运单相关描述 .....	(22)
工作场景2 运单填写操作 .....	(23)
工作场景3 运单等的粘贴 .....	(31)
工作情境3 包装 .....	(38)
工作场景1 包装原则 .....	(38)
工作场景2 包装物料说明 .....	(39)
工作场景3 各类快件包装方法及标准 .....	(41)
工作场景4 节绳方法及其变化 .....	(42)
工作情境4 操作术语解析 .....	(46)
工作场景1 操作单位与岗位 .....	(47)
工作场景2 快件的类型 .....	(48)
工作场景3 快件的操作与处理 .....	(49)
<b>模块二 岗位规范</b> .....	(53)
工作情境1 收派员 .....	(53)
工作场景1 收派员通识篇 .....	(53)
工作场景2 取件标准流程 .....	(63)
工作场景3 派送标准流程 .....	(73)

工作情境2 仓管与司机 .....	(85)
工作场景1 仓管系列岗位标准 .....	(85)
工作场景2 仓管员交接快件的检查 .....	(87)
工作场景3 司机的行为规范 .....	(88)
工作情境3 输单员 .....	(89)
工作场景1 输单相关岗位岗位职责 .....	(90)
工作场景2 打单作业流程 .....	(91)
工作场景3 快件信息的录入 .....	(97)
工作情境4 中转场运作员 .....	(100)
工作场景1 总体规范 .....	(100)
工作场景2 快件的接收 .....	(104)
工作场景3 快件的分拣 .....	(111)
工作场景4 快件的封发 .....	(113)
工作情境5 客服人员 .....	(120)
工作场景1 座席工作区域的使用规范 .....	(120)
工作场景2 手机短信的编写规范 .....	(121)
工作场景3 接单操作 .....	(122)
工作场景4 客服业务 .....	(125)
<b>模块三 形象与话术 .....</b>	<b>(132)</b>
工作情境1 标准化形象 .....	(132)
工作场景1 形象标准与规范 .....	(132)
工作场景2 动作标准与规范 .....	(134)
工作情境2 规范化话术 .....	(136)
工作场景1 服务用语的标准 .....	(137)
工作场景2 取派件的标准话术 .....	(137)
工作场景3 常见问题回答的技巧话术 .....	(140)
工作场景4 客服咨询的规范话术 .....	(148)
工作场景5 客服查询的规范话术 .....	(150)
工作场景6 电话服务的规范话术 .....	(155)
工作场景7 其他服务的规范话术 .....	(162)
<b>模块四 快递业务员技能训练 .....</b>	<b>(169)</b>
快递业务员之快件处理练习题 .....	(169)
快递业务员之快件处理练习题 答案 .....	(175)
快递业务员之快件收派练习题 .....	(178)
第一章 职业道德 .....	(178)
第二章 快递服务概述 .....	(178)
第三章 快递业务基础知识 .....	(179)
第四章 快递服务礼仪 .....	(179)
第五章 安全知识 .....	(180)

第六章 地理与百家姓知识 .....	(180)
第七章 计算机与条码知识 .....	(181)
第八章 相关法律、法规和标准的规定 .....	(181)
第九章 快件收寄 .....	(181)
第十章 快件派送 .....	(186)
第十一章 客户服务 .....	(189)
快递业务员之快件收派练习题 答案 .....	(190)
快递业务员职业技能测试题——1 .....	(192)
快递业务员职业技能测试题——1 答案 .....	(197)
快递业务员职业技能测试题——2 .....	(200)
快递业务员职业技能测试题——2 答案 .....	(205)
快递业务员（高级）练习题 .....	(207)
快递业务员（高级）练习题 答案 .....	(217)
参考文献 .....	(220)
参考网页内容 .....	(221)



## 认识快递

### 工作情境 1 基础知识

- 工作场景 1：快递入门
- 工作场景 2：快递网络
- 工作场景 3：快递流程与要求
- 工作场景 4：运作之窗
- 工作场景 5：快件保价
- 工作场景 6：客户开发

#### 学习目标

素质目标：认知快递的作用、分类、基本特征、快递流程四大环节以及如何下单

知识目标：熟悉快递的概念、快递网络、信息传输网络、快件传递网络

技能目标：掌握快件传递网络的层次划分、快递流程基本要求、称重量方的方法、运费的计算

拓展目标：了解快件保价与快件保险的区别、国内主要城市航空代码、月结客户的管理

#### 工作场景 1 快递入门

知识点：快递的概念、快递的作用

关键技能点：快递的分类、快递的基本特征

##### 工作任务 1：熟悉快递的概念

知识窗 1：快递业是 20 世纪 60 年代末在美国诞生的一个新的行业。中国快递业的发展历史

知识窗 2：美国国际贸易委员会 2004 年报告对快递业定义如下：① 快速收集、运输、递送文件、印刷品、包裹和其他物品，全过程跟踪这些物品并对其保持控制；② 提供与上述过程相关的其他服务，如清关和物流服务。

知识窗 3：从表面上看，快递业和传统邮政业，都是通过网络提供文件和物品的递送服务。它们的递送对象都是文件和物品，都含有信息传递和实物递送的成分，似乎属于同一行



业。在国民经济分类中，交通运输、仓储和邮电通信业为同一大类，但又有很大的不同。

**知识窗 4：**根据中华人民共和国邮政行业标准 YZ/T 0128—2007《快递服务》的定义，快递是指快速收寄、运输、投递单独封装的、有名址的快件或其他不需储存的物品，按承诺时限递送到收件人或指定地点、并获得签收的寄递服务。

### 工作任务 2：认知快递的分类

**知识窗 1：**按照运输的空间距离远近，快递业务可分为**国际**快递业务、**国内异地**快递业务和**同城**快递业务。通常可以把国内异地快递业务和同城快递业务统称为国内快递业务。

**知识窗 2：**不同的公司内部有不同的划分方法，例如有的企业根据物品的重量和形状，将快递划分为小件和大件两大类。小件是指长+宽+高 $\leq 100$ 厘米，且重量 $\leq 10$ 千克的物品；大件则是指长+宽+高 $> 100$ 厘米，或重量 $> 10$ 千克的物品。此外，还根据客户要求送达时间的不同，分为快件和普件，一级城市快件一般只要一天就可以送达，通常采用的是航空运输；普件采用的是班车运输和铁路运输。

### 工作任务 3：认知快递的基本特征

**知识窗 1：**服务性。快递需求是衍生需求，快递产业属于第三产业中的服务行业。**服务性**是快递产业的基本特征，因此服务质量直接决定了快递企业的运营状况。

**知识窗 2：****网络性**。网点的增加对业务量的影响有两个：一是由于新增网点的快递业务直接增加业务总量；二是由于便利性提高及公司影响的扩大，原有网点的业务量也间接增加。但网点增加会带来成本的增加，增加网点是否能够使整体盈利增加，以及网点覆盖面扩大到什么程度能够实现利润最大化，值得已经具有较大规模的民营快递企业思考。

**知识窗 3：****时效性**。在全球都讲究效率的前提下，时效性更是快递的本质要求，时效性是信息、物品类传递服务的基本要求。快递的实物传递性，决定了在保证安全、准确的前提下，传递速度是最重要的服务质量衡量标准之一。

**知识窗 4：****规模经济性**。规模效应是所有企业都追求的，当然也包括快递业。当快递的数量达到一定规模时，无论是分拣还是运输效率都会得到很大的提高。

### 工作任务 4：认知快递的作用

**知识窗 1：**在当今世界，快递作为一种先进的运输服务方式越来越受到社会各阶层客户的普遍欢迎，并得到蓬勃发展。早在 1993 年，全球十大运输企业排名中，第二及第九位均为主要从事快递服务的公司，这一事实足以证明快递业在运输业中不可低估的地位。近 20 年的发展，快递业在发达国家的地位更加稳固，在发展中国家，快递业必将随着社会、经济的发展而得到更大的发展。

**知识窗 2：**快递是国际、国内贸易环节中的重要组成部分。在许多国内贸易和国际贸易中，快递起到不可替代的作用，是不可替代的环节。此外，快递还可以促进贸易的交易。

**知识窗 3：**快递可以促进企业的商务效率与生产效率的提高、成本优化、竞争力增强。以德国公司为对象的调查结果表明，2/3 的企业通过与快递公司合作已经实现了成本的节省，1/3 的企业使用快递服务能够降低他们的生产成本。

**知识窗 4：**快递业对就业的影响。预计在未来的十年内，快递业将会给中国增加 300 万~500 万个就业岗位，将解决大量农村剩余劳动力的就业问题，促进劳动力的合理分工。

**知识窗 5：**快递业对 GDP 的贡献。快递业是全球增长最快的经济领域之一，据《牛津经济观测》报告称，2003 年快递业对世界 GDP 的直接贡献为 640 亿美元；2005 年中国的快

递业对国内的 GDP 贡献大约在 350 亿美元，且还将继续增长。

## 工作场景 2 快递网络

知识点：快递网络、信息传输网络

关键技能点：快件传递网络、快件传递网络的层次划分



《快递市场管理办法》



解读新《快递市场管理办法》

### 工作任务 1：熟悉快递网络

知识窗：快递服务是通过网络实现的，快递网络可分为快件传递网络和信息传输网络。

### 工作任务 2：熟悉快件传递网络

知识窗 1：快件传递网络是由快递呼叫中心（客服）、收派处理点或营业网点、处理中心（分拨中心或中转场）、运输线路，按照一定的原则和方式组织起来，并在调度运营中心的指挥下，按照一定的运行规则传递快件的的网络系统。

知识窗 2-1：呼叫中心（客服）。

呼叫中心，也称为“客户服务中心”，是快递企业普遍使用的、提高工作效率的应用系统。它主要通过电话、网络系统负责受理客户委托、帮助客户查询快件信息、回答客户有关询问、受理客户投诉等业务工作。

知识窗 2-2：收派处理点或营业网点。

收派处理点或营业网点是快递企业收寄和派送快件的基层站点，其功能是集散某个城市某一地区的快件，以及按派送段进行分拣和派送。

收派处理点或营业网点的设置，应依据当地人口密度、居民生活水准、整体经济社会发展水平、交通运输资源状况、公司发展战略等因素来综合考虑。从我国快递企业目前的设置情况看，城市网点多于农村、东部地区多于中西部地区、经济发达地区多于经济欠发达地区。收派集散点是快件传递网络的末端，担负着直接为客户服务的功能。

知识窗 2-3：处理中心。

快件处理中心是快件传递网络的节点，主要负责快件的分拣、封发、中转等任务。企业根据自身业务范围及快件流量来设置不同层级的处理中心，并确定其功能。在我国，一般全国性快递企业设置三个层次的快件处理中心，区域性快递企业设置两个层次，同城快递企业设置一个层次。

以全国性快递企业为例，第一层次是大区或省际中心，除完成本地区快件的处理任务外，主要承担各大区或省际的快件集散任务，是大型处理和发运中心，一般建于地处全国交通枢纽城市，如北京、上海、广州等大城市；第二层次是区域或省内中心，除完成本地快件的处理任务外，还要承担大区（省）内快件的集散任务，一般建于省会城市；第三层次是同城或市内中心，主要承担本市快件的集散任务。大区或省际中心对其他大区或省际中心及其所辖范围内的区域或省内中心、同城或市内中心，建立直封关系；区域或省内中心对其大区或省际中心、本大区内的其他区域或省内中心、所辖的同城或市内中心，建立直封关系。

处理中心的设置方式和位置，对快件的分拣、封发和运输等业务处理和组织形式，以及快件的传递速度和质量起着决定性的作用。

知识窗 2-4：运输线路。

运输线路，是指快递运输工具在快件收派处理点、处理中心之间，以及所在地区车站、机

场、码头之间，按固定班次和规定路线，进行运输快件的行驶路线。运输线路按所需运输工具可分为航空运输线路、铁路运输线路、公路运输线路。

运输线路和运输工具是保证快件快速、准确送达客户的物质基础之一，是实现快件由分散（各收寄点）到集中（各处理中心），再到分散（各派送点）的纽带。

知识窗 2-5：调度运营中心。

**调度运营中心**是控制并保证快递网络按照业务流程设计要求有序运行的指挥中心。它需要按照预定业务运营计划和目标实行统一指挥，合理组织、调度和使用快递网络的人力、物力和财力资源，纠正或排除快件传递过程中出现的偏差或干扰，确保快递网络迅速、高效地良性运转。

### 工作任务 3：掌握快件传递网络的层次划分

知识窗 1：快件传递网络是企业按照快递业务流程及快递业务实际运营的需要设立的，一般而言，全国性企业的网络分为三个层次，即大区或省际网、区域或省内网，以及同城或市内网。

知识窗 2-1：大区或省际网。

大区或省际网主要承担省际的快件传递任务。它连接各大区或省际处理中心，通过公路、铁路和航空运输，组成一个复合型的高效快递运输干线网络。

由于**大区或省际网**是整个快件传递网的关键环节，又最容易出现堵塞和其他问题，因此必须建立统一有序的指挥调度系统，及时进行信息反馈，以确保网络的畅通无阻。

知识窗 2-2：区域或省内网。

区域或省内网是大区或省际网的延伸，与同城或市内网联系密切，在快件传递网络中起着承上启下的作用。区域或省内网以区域或省内处理中心为依托，是通过以汽车、火车运输为主的运输线路，与和其有直封关系的上级、同级及下级处理中心相连接构成的。区域或省内网按快件运输的方式，可划分为以公路运输为主的公路网络、以铁路运输为主的铁路网络以及由多种运输方式相结合的综合网络。

在区域或省内网中，根据快件的流向和流量以及交通条件等因素，形成不同的网络结构。从其运输线路看，一般常见的有**辐射型**、**直线型**和**环线型**。辐射型运输线路是指区域或省内处理中心与其所辖的同城或市内中心形成点对点的关系，各同城或市内中心的快件直接与区域或省内中心进行交换。直线型运输线路是指快递运输工具从区域或省内处理中心出发，由近及远依次经过各同城或市内中心，并卸载到站快件，然后原车按原线路返回，由远及近依次装载待发送快件后，回到区域或省内中心。环线型运输线路是指运输工具从区域或省内处理中心出发，依次经过各同城或市内中心卸载到站快件，然后回到区域或省内中心。**混合型**运输线路是指以上三种基本运输线路的组合。

知识窗 2-3：同城或市内网。

同城或市内网是由同城或市内处理中心与若干个收派处理组组成的，负责快件的收取、派送、分拣、封发等工作。

同城或市内网的设置，更多需要考虑的是本地的具体因素，比如市政发展规划、土地征用政策、基本建设投资成本，经济发展水平、产业布局、运输条件，人口结构与密度，文化传统特点，以及快件的流向和流量等因素。

### 工作任务 4：熟悉信息传输网络

知识窗 1：在快件传递的过程中，始终伴随着快递相关信息的传输，这些信息包括**单个**

快件运单的信息、快件总包的信息、总包路由的信息，以及快件传递过程中每个节点产生的信息等。传输这些信息的网络被称为信息传输网络。

知识窗 2：快递信息网络主要具有以下作用：第一，实现了对快件、总包的信息等的实时传递；第二，实现了企业快递信息资源最大限度地综合利用与共享；第三，便于企业运营管理，提高工作效率，规范操作程序，减少人为差错；第四，便于企业为客户提供更优质的服务，包括为客户提供快件查询；第五，有利于增强企业竞争能力，促进企业可持续发展。

知识窗 3：快递信息网络由硬件系统和软件系统两大部分组成。硬件系统系统主要包括信息采集和处理设备、信息传输线路、信息交换控制与存储设备；软件系统包括操作系统、数据库管理系统和网络管理系统。

### 工作任务 5：熟悉快递服务与物流服务的区别

知识窗 1：快递服务与物流服务，表面上看都是对物品空间位置的一种转移，但又有明显的不同。特别是快递服务属于邮政业，受到国家邮政监督管理部门的监管，具有实物通信性质，而物流服务是与生产活动相关物资的供应、与物品运输相关联，不具有实物通信性质。除此之外，在服务形式、封装要求、内件性质、受理方式、规格要求、作业方式、时限要求、市场准入、标准体系、政府管理等方面均有明显区别，如表 1-1 所示。

表 1-1 快递服务与物流服务的比较

项目 \ 类别	快递服务	物流服务
服务形式	门到门、桌到桌	形式不限
封装要求	带有本企业标识的封装品，单独封装	符合运输要求
内件性质	严格执行禁限寄物品的规定	符合运输要求
受理方式	填写、确认快递运单	签订运输委托合同
规格要求	单件长度不超过 150 厘米，长、宽、高之和不超过 300 厘米	符合运输要求
作业方式	收寄、运输、分拣、派送，且无需存储	运输、存储、配送、加工等
时限要求	快速及时，一般要求在 3 天以内	双方约定
市场准入	经营邮政通信业务许可	经营道路运输业务许可
标准体系	执行《快递服务》标准（编号：YZ/T0128—2007）	执行物流标准化相关规定
政府管理	邮政管理部门	交通、流通与综合管理部门

知识窗 2：快递与现代物流关系密切，它是第三方物流的重要组成部分。实践中最先开展配送业务和第三方物流的，正是快递企业。原因在于：① 现代物流最重要的标准之一，就是安全、周到和准时，这正与快递服务的基本特征相吻合；② 在运输业和物流业中，只有快递企业最广泛地应用了最先进的信息技术；③ 国际快递企业的通关（报关、清关）效率最快，它们拥有“最能与海关默契合作”的丰富经验，这是从事第三方国际物流的先决条件；④ 国际快递企业在全球（各个国家和地区）拥有自身网络，有统一的指挥（预报、查询、调度、分拨和转运），这是综合利用全球资源的最优越条件。所以快递服务实质上是一种跨界服务业，它兼具邮政服务与物流服务的特点。

### 工作场景3 快递流程与要求



《快递服务》标准

知识点：快递流程四大环节

关键技能点：快递流程基本要求

#### 工作任务1：认知快递流程四大环节

知识窗1：快递流程是指快件传递过程中，逐渐形成的一种相对固定的业务运行与操作顺序与环节。按照快递业务运行顺序，快递流程主要包括快件收寄、快件处理、快件运输和快件派送四大环节。

知识窗2：在快递流程四大环节中，不仅每个环节存在大量的作业运转工作，而且各个环节之间也需要密切配合、有效组织，从而保证快件传递的动态过程科学、高效。

知识窗3：快递流程四大环节的具体内容，如图1-1所示。

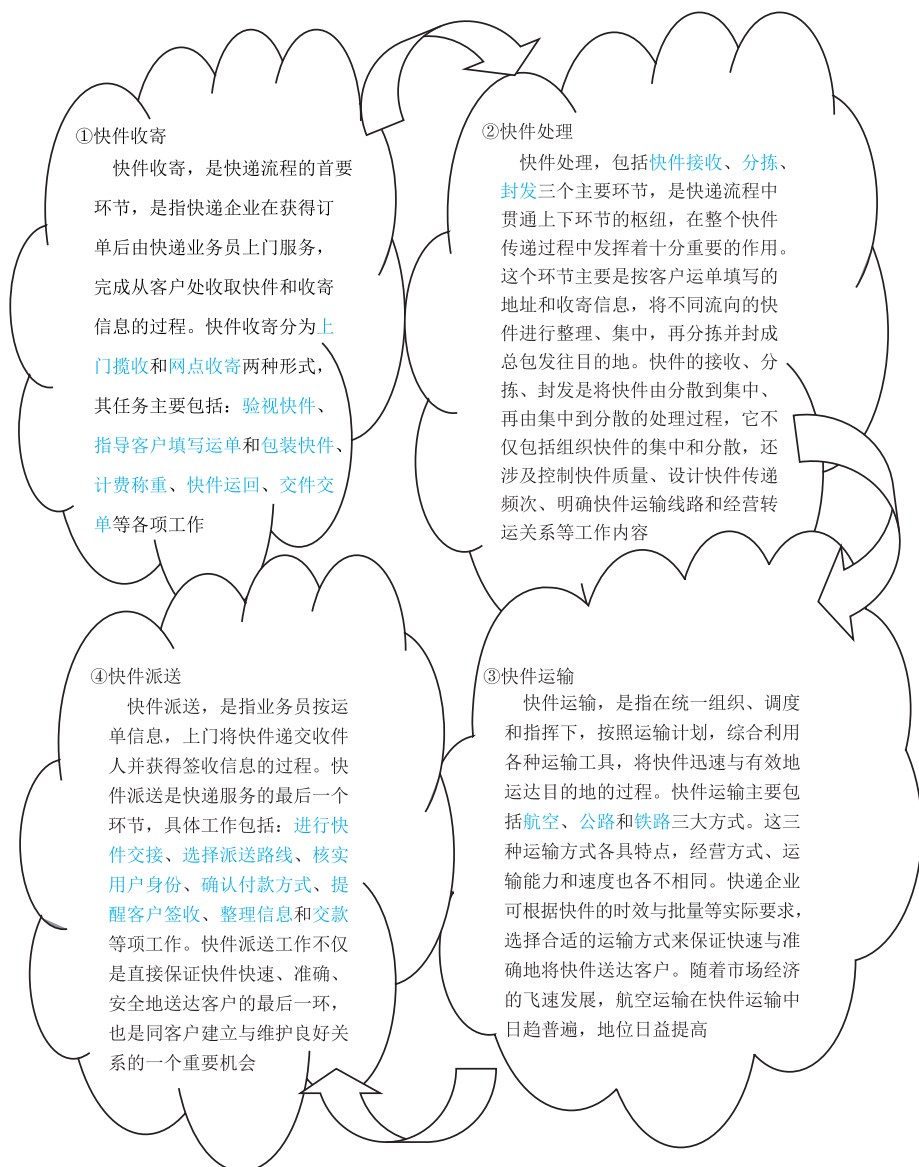


图1-1 快递流程四大环节的具体内容

### 工作任务 2：掌握快递流程基本要求

知识窗 1：为了保证以最快的速度、安全、准确、优质、以尽可能少的成本和尽可能便捷的方式，将快件从寄件人送达收件人，快递作业整个流程必须遵循相关要求与原则。

知识窗 2：快递流程的基本要求，如图 1-2 所示。

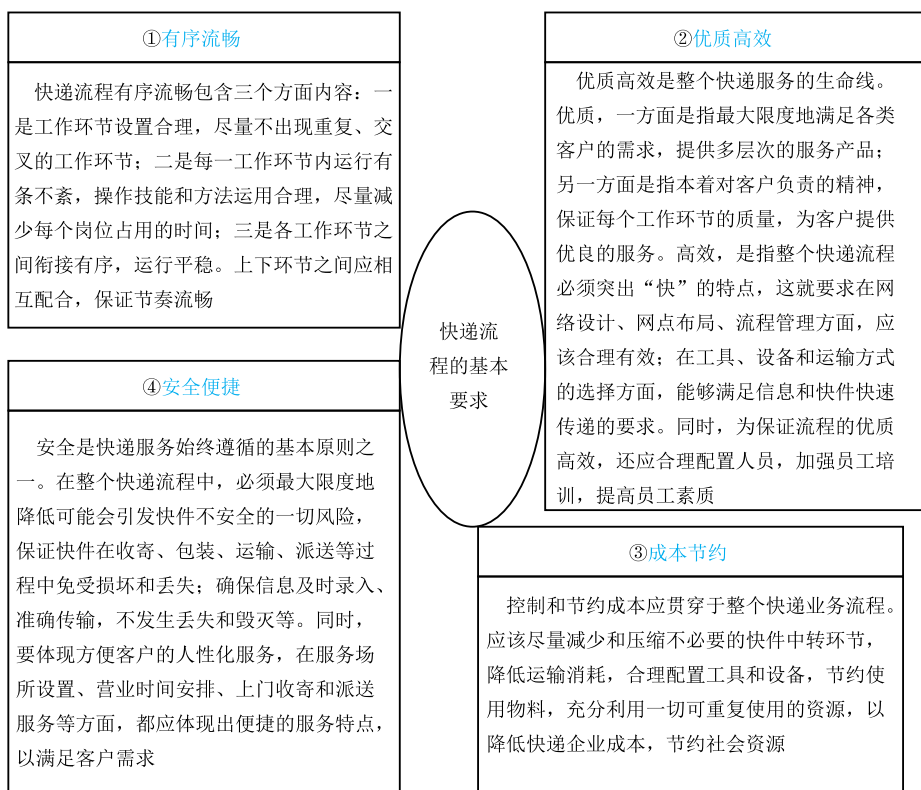


图 1-2 快递流程的基本要求

## 工作场景 4 运作之窗

知识点：如何下单、国内主要城市航空代码

关键技能点：称重量方、计算运费、月结客户的管理

### 工作任务 1：认知如何下单

知识窗 1-1：客户可以拨打全国统一服务热线 4008×××××进行**下单**、**查询**和**投诉**，如图 1-3 所示。

知识窗 1-2：客户拨打其所在地的客户寄件热线，将有客服员为其服务。

知识窗 1-3：客户须告知客服员：取件地址、联系方式、快件的种类、快件的目的地（如果其到件地暂时没有开通，客服员会征求客户的意见，看是否改用其他方式投递）、付款方式（月结 / 现付 / 其他方式）。

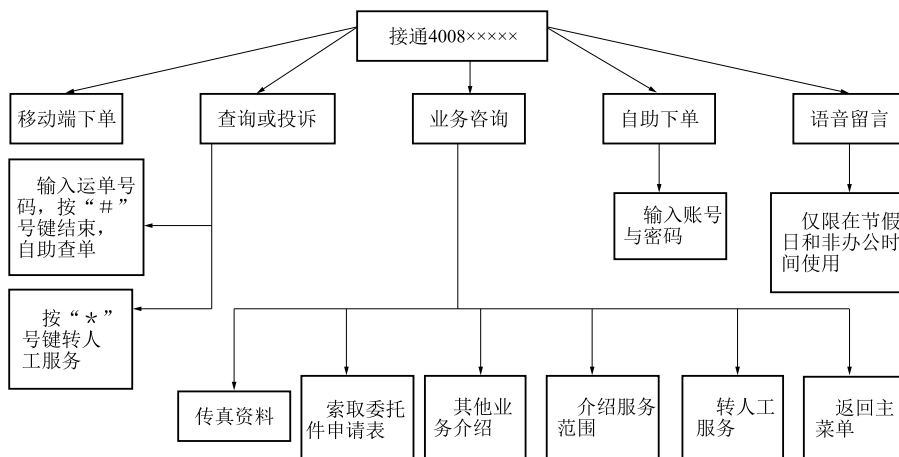


图 1-3 拨打服务热线进行下单、查询和投诉

知识窗 1-4: 请客户记住客服员的工号, 方便其及时更改寄件信息。

知识窗 2: 客户也可以选择登录公司网站 [www.xxxxxxx.com](http://www.xxxxxxx.com) 进行网上自助下单。第一次使用时, 需要用月结账号 (非月结客户可使用客户编号) 进行注册; 注册成功以后, 即可以使用注册的用户名和密码, 进行网上自助下单了。使用网上自助下单, 在保证收件时效的同时, 节约了打电话的时间和费用, 方便快捷。

### 工作任务 2: 掌握称重量方的方法

知识窗 1: 常规件: 一般只对重量进行计量, 将包装 (封装) 好的快件放在电子秤上计量, 计量单位为千克。

知识窗 2: 轻抛件: 比较体积重量和实际重量, 体积重量大于实际重量的快件, 称为轻抛件。对于轻抛件, 要取**体积重量**作为计费重量。

轻抛件要依照国际航空运输协会规定的轻抛物计算公式折算体积重量。

国际航空运输协会规定轻抛快件重量计算公式为:

$$\text{长 (厘米)} \times \text{宽 (厘米)} \times \text{高 (厘米)} \div 6\,000 = \text{体积重量 (千克)}$$

非航空快件的轻抛快件重量计算公式为:

$$\text{长 (厘米)} \times \text{宽 (厘米)} \times \text{高 (厘米)} \div 12\,000 = \text{体积重量 (千克)}$$

知识窗 3: 对不规则物品的体积测量: 取物品的最长、最高、最宽的边进行量取。

知识窗 4: 快件重量的误差控制标准, 如表 1-2。

表 1-2 快件重量的误差控制标准

重量段的范围	允许误差范围
20 千克以内 (含 20 千克)	±0.5 千克
20.1 千克~50 千克	±1 千克
50.1 千克以上	±总重量的 2%

### 工作任务 3: 掌握运费的计算

知识窗 1: 快件运费价格计算的方法是: 分段计价, 逐段累加。其计算公式为:



$$\text{运费} = \text{首重运费} + \text{第一段续重单价} \times \text{第一阶段续重} + \\ \text{第二段续重单价} \times \text{第二阶段续重} + \dots$$

**知识窗 2:** 普遍快递公司的首重为 1 千克; 不超过 1 千克的快件, 均按照首重运费计价; 1 千克以上按照续重计费。

**知识窗 3:** 计费重量在 100 千克以内的快件, 最小的重量计量单位为 0.5 千克, 尾数实行二退三进, 七退八进。

**知识窗 4:** 计费重量在 100 千克以上的快件, 最小的重量计量单位为 1 千克, 尾数实行四舍五入。

#### 工作任务 4: 了解月结客户的管理

##### 工作任务 4-1: 了解月结协议的签订

**知识窗:** 客户要求月结时, 符合公司月结条件的, 可与之签订月结协议。比如 5 号(日)前签订的月结协议, 当月生效; 5 号(日)后签订的月结协议, 次月生效。协议签订后, 要注意月结客户的情况变动, 如地址、电话、联系人等。

##### 工作任务 4-2: 了解月结客户的条件

**知识窗:** 以下三个条件必须同时符合: ① 业务关系的保持已连续  $n$  个月以上; ② 平均每月营业额达到  $\times\times\times$  元以上; ③ 结算信用良好, 配合本公司财务制度。

##### 工作任务 4-3: 了解月结账款的收回

**知识窗 1:** 收回办法:

月结款在隔月 5 日前收齐, 如 3 月份的月结款, 在 5 月 5 日前收回。

月结款也可以分期收回。例如: 本月 15 日前, 收齐上月的 30%; 本月 25 日前, 收齐上月的 60%; 本月 30 日前, 收齐上月的 90%; 次月 5 日前, 将未结款全部收回。

**知识窗 2:** 说明事项:

由于快递公司存留的运单底联要提供给税务局, 因此, 只能向客户提供财务对账单, 请客户留好运单的“收件方存根联”, 以便对账。

无论分期或全部结算, 月结款收回后, 应及时上交财务部。不得隐瞒不交, 或扣押一段时间再交。否则, 将按“侵吞公司财产或挪用公款”行为论处。

##### 工作任务 4-4: 了解月结协议的中止

**知识窗:** 如果有以下情形之一的, 快递公司有权中止月结协议:

- (1) 经多次催促, 无理拒付或搪塞拖延的。
- (2) 以月结款相要挟, 提出无理要求的。
- (3) 月结客户有违法行为, 或濒临倒闭的。
- (4) 其他可能导致月结款无法收回的情况。

#### 工作任务 5: 了解国内主要城市航空代码

**知识窗:** 航空的城市三字代码是国际航空运输协会制定的, 国际航空运输协会在编排三字代码的时候一般是按照该城市的英文发音来进行缩写(如北京市为 PEK), 也有的是按照机场的英文名进行缩写。国内主要城市机场三字航空代码见表 1-3。