

快递业务 与运营实务

● 主编 朱溪亭

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

快递业务与运营实务

主 编 朱溪亭

副主编 杨琳华



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

快递业务与运营实务/朱溪亭主编. —北京:北京理工大学出版社, 2018. 3

ISBN 978 -7 -5682 -5111 -2

I. ①快… II. ①朱… III. 快递 - 邮政业务 - 中国 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①F632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 000354 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 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 9

字 数 / 213 千字

版 次 / 2018 年 3 月第 1 版 2018 年 3 月第 1 次印刷

定 价 / 39.80 元

责任编辑 / 王晓莉

文案编辑 / 王晓莉

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 施胜娟

前 言

近年来，中国快递企业紧紧抓住“互联网+”的重大机遇，使一个不起眼的“草根产业”快速成长为新经济的一匹“黑马”。国家邮政局统计数据显示，2016年，中国快递业务量完成313.5亿件，同比增长51.7%；业务收入完成4005亿元，同比增长44.6%。这是中国快递业连续6年保持50%左右的高增长。中国已牢牢锁定“第一快递大国”的地位。快递行业的蓬勃发展带来了不断增长的对快递人才的需求，也对快递人才的培养提出了更高的要求。

为此，本书编者深入快递企业一线进行调研，结合多年高职院校快递实务课程的教学实践，联合快递企业专家，开发了此项目化教程。本书以快递企业的业务操作过程为主线，融合快递业务操作和快递企业运营管理的方法。主要包括：快递收寄、快递处理、快递运输、快递派送、快递客户服务等。教材体例上以工作任务为导向，以项目教学为组织形式，突出技能训练，注重理论与实际操作技能相结合，同时，充分考虑了高职学生快递岗位职业技能发展的要求，符合其认知规律。项目任务中都融入了真实的企业案例和最新的行业动态，同时在每个项目的最后配有测试题，便于读者练习和检测学习效果。

本书由苏州健雄职业技术学院商学院专任教师朱溪亭任主编，杨琳华任副主编，费晓丹、吴广柱参与编写。本书的编写得到了苏州顺丰速运有限公司的大力支持，在此表示感谢。

由于编者水平有限，书中如有不足之处敬请各位读者批评指正，以便修订时改进。

模块一 认识快递行业	(1)
1.1 快递溯源	(2)
一、中国古代的快递	(2)
二、中国近代快递	(2)
三、现代快递起源	(3)
1.2 认识快递企业	(4)
一、按企业性质分类	(5)
二、按经营模式分类	(6)
1.3 认识快递行业	(7)
一、中国快递服务的发展历程	(7)
二、快递行业面临的问题	(8)
三、快递行业新趋势	(8)
模块二 快递的基础知识	(11)
2.1 快递的基本概念和业务分类	(12)
一、快递的概念	(12)
二、快递业务的分类	(13)
2.2 快递的基本流程	(15)
一、快递业务一般流程	(16)
二、快递业务流程基本环节	(17)
2.3 快递的网络与网点	(18)
一、快递运营网络	(19)
二、快递网点	(20)
模块三 快递收寄业务	(24)
3.1 收寄基本知识	(25)
一、几种不同的收寄方式	(28)
二、收寄业务的基本要求	(28)

2 快递业务操作与运营管理

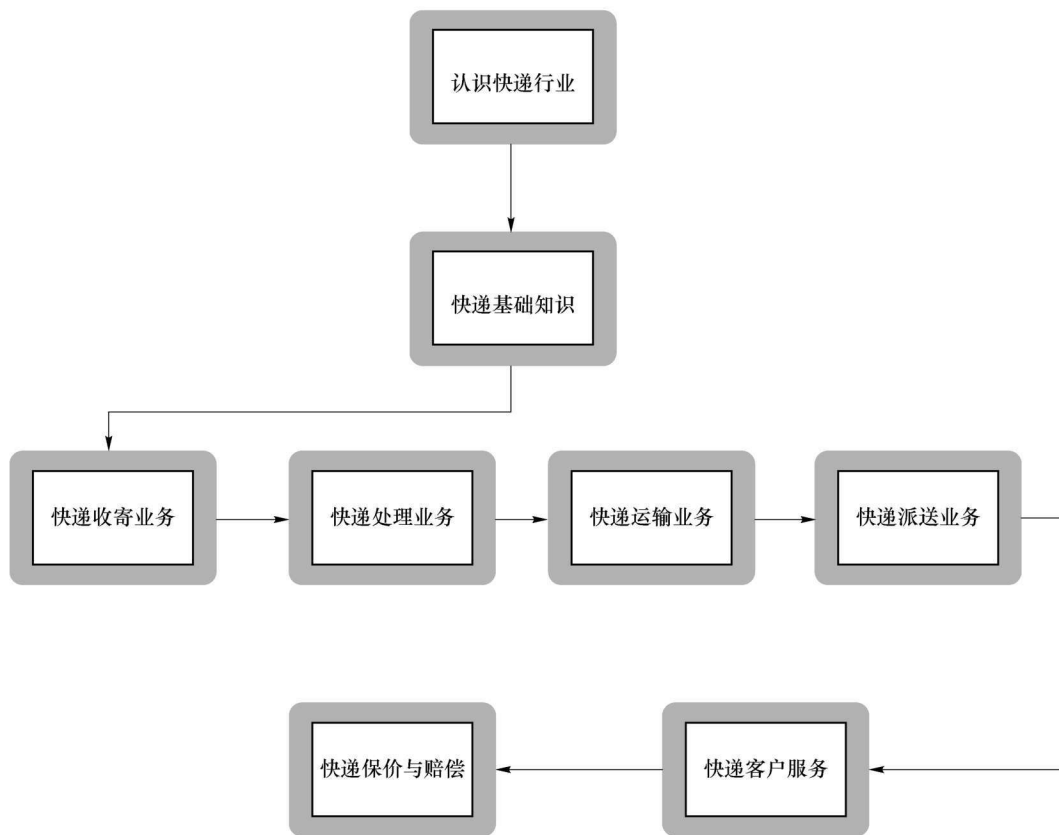
三、收寄作业流程（以上门收寄为例）	(29)
3.2 识别禁限运品	(31)
一、禁止寄递物品	(31)
二、限制寄递物品	(32)
3.3 快件包装	(34)
一、快递包装材料及规范	(34)
二、胶带纸与打包带的使用	(35)
3.4 快递费用计算	(38)
3.5 填写并粘贴运单	(39)
一、快递运单的种类	(39)
二、快递运单的内容及填写规范	(41)
三、快递运单和标识的粘贴	(42)
模块四 快递处理业务	(45)
4.1 快递处理的基本流程	(46)
一、快递处理的概念和作用	(46)
二、快递处理的作业流程	(46)
4.2 快递分拣和封发	(47)
一、快递的分拣	(48)
二、快递的封发	(51)
4.3 进出口快件的处理	(53)
一、进出境快件及其报关手续	(53)
二、快递进出口流程	(54)
模块五 快递运输业务	(58)
5.1 快递运输概述	(59)
一、快递运输认知	(59)
二、运输路线的分类	(59)
三、快递干线运输组织形式	(60)
5.2 公路快件运输	(63)
一、公路运输管理	(63)
二、公路运输异常情况	(65)
5.3 航空快件运输	(67)
一、航空运输作业流程	(68)
二、航空运输异常情况	(69)
模块六 快递派送业务	(72)
6.1 派前准备工作	(73)
一、派送基本知识	(74)
二、派送前的准备工作	(75)
三、快件装车捆绑注意事项	(75)

6.2 派送服务流程	(76)
一、货物签收要求	(77)
二、签收注意事项	(77)
三、返单	(77)
四、派件后的交接工作	(78)
6.3 派件异常处理	(78)
一、派件前的异常情况	(79)
二、派件中的异常情况	(79)
模块七 快递客户服务	(82)
7.1 认知快递客服	(83)
一、快递客服中心的定义	(83)
二、客服人员应具备的素质	(84)
7.2 快递客服业务	(85)
一、快递客服业务流程	(86)
二、快递客服应答规范	(88)
三、快递客服应对技巧	(89)
7.3 快递客户管理	(91)
一、按客户价值大小分类	(92)
二、按客户所在市场类型分类	(93)
三、按客户所在区域或范围分类	(93)
四、按客户所处状态分类	(94)
模块八 快递保价与赔偿	(97)
8.1 快递服务合同	(98)
一、快递服务合同的概念和法律特征	(98)
二、快递服务合同的形式与条款	(98)
三、快递服务合同主体的权利和义务	(99)
8.2 快递保价与赔偿	(102)
一、快递保价	(103)
二、快递赔偿	(103)
附录 中华人民共和国《快递服务》国家标准 (GB/T 27917.1—2011)	(108)
参考文献	(135)

认识快递行业

内容提要

- 1.1 快递溯源
- 1.2 认识快递企业
- 1.3 认识快递行业



1.1 快递溯源

学习目标

能力目标：能够识别古代“快递”与现代快递的区别

知识目标：了解我国古代快递起源；了解现代快递业的起源

工作任务

《过华清宫绝句》

杜牧

长安回望绣成堆，山顶千门次第开。

一骑红尘妃子笑，无人知是荔枝来。

假设你身处唐朝，要帮杨贵妃从岭南快递三斤^①荔枝到长安，需要怎么做？假设你生活在2016年，今天你想从福建快递三斤荔枝到太仓，需要怎么做？请讨论并搜索网络，具体描述这两种情景下可能发生的业务处理过程。

核心知识

一、中国古代的快递

在我国古代，“快递员”被称为“健步”“邮人”“驿足”“递夫”。相传陈末隋初有一位叫麦铁杖的“投递员”，“日行五百里，走及奔马”，曾由京城夜送诏书到徐州，“夜至旦还”。快递在我国古代经历了“步传、车传、马传、驿站递铺（急脚递）、邮驿合并（新式邮政）”的发展过程，一般递送的是官府文书，主要服务于朝廷和政府，是政府和军事的“耳目延伸器”，带有明显的官方色彩。秦汉时期，全国已有成熟的快递网络。隋唐以后，对快递不快、泄密等违规行为已有严厉的惩罚措施。

二、中国近代快递

清朝邮政当时也面临着商营民信局的竞争，由于邮政递送效率不高，因此在1905年，推出快信制度，并且设计了以“飞龙”为造型的绿色邮票（图1.1.1）。



图 1.1.1 清代“飞龙”造型邮票（快信专用）

^① 1斤=500克。

三、现代快递起源

20 世纪中叶，资本主义经济迅速发展，现代快递业诞生。

1907 年 8 月，美国联合包裹运送服务公司（UPS）创始人吉姆，在华盛顿州西雅图市创建了美国信使公司，设立服务网点，接听客户电话，指派专人上门收件，把快件按照发件人的要求和时限送到收件人手中。这是现代“国内快递”的开端。

1969 年 3 月，美国大学生达尔希（Dalsey）利用探望朋友的机会，乘坐飞机为一艘德国商船从旧金山将一份文件取回夏威夷。完成任务后，1969 年 10 月，达尔希联合赫尔布罗姆（Hillblom）和林恩（Lynn）在美国旧金山成立了 DHL 航空快件公司（图 1.1.2），公司名称由三人名字的首字母缩合而成，主要经营国际业务，“国际快递”由此诞生。



图 1.1.2 DHL 航空快件公司的开创者之一达尔希

案例链接

快递的产生

1969 年 3 月的一天，一位名叫达尔希的美国青年到加利福尼亚的一家海运公司看望朋友。他听一位管理人员讲，一艘德国商船正停泊在夏威夷港等待加利福尼亚（旧金山）签发的提单。如果通过正常的邮政途径，需要一个星期提单才能到达夏威夷。达尔希提出他愿意乘飞机将文件送到目的港。公司管理人员通过比较发现，此举可以节约昂贵的港口使用费和船舶滞期费用，于是便同意了他的建议，并将文件交给了他。达尔希乘飞机专程来到夏威夷，亲手将文件交给了收货人。收货人迅速办理了卸货手续，使货船顺利交货返航，这一举动减少了该海运公司在港口的各项费用，也得到了收货人的赞赏。达尔希有了这次经验后，

便与几位志同道合的朋友一起创立了世界上第一家快递公司——敦豪公司（DHL公司），总部设在旧金山，专门从事银行票、航运文件、单证的传递业务，后来又将业务扩大到货物样品等小包裹运送服务。由于通过这种运送方式可以快捷、准确、可靠地将文件和货物送到收货（件）人的手中，所以，快递业从一出现就受到从事跨国经营业务的贸易、金融、运输各界人士的热烈欢迎。

分析：1. 快递的产生是由于传统跨国邮政速度和服务质量与经济的发展不相适应。
2. 由于快递业快捷、安全的运送特点满足了工商、贸易的要求，因而它在全世界范围内迅速发展起来，特别是在美国、日本、西欧各国等经济发达的国家和地区发展更为迅速。

【课后练习1.1】

一、填空题

1. 快递在我国古代经历了“_____、车传、_____、驿站递铺（急脚递）、邮驿合并（新式邮政）”的发展过程，一般递送的是_____。

2. 1907年8月，美国联合包裹运送服务公司（UPS）创始人吉姆，在华盛顿州西雅图市创建了美国信使公司。设立____，接听客户电话，指派专人____，把快件按照发件人的要求和____送到收件人手中。这是现代“_____”的开端。

二、判断题

1. 我国古代的快递主要服务于普通百姓，具有较强烈的民间色彩。 ()

2. 现代快递的产生是由于传统跨国邮政速度和服务质量与经济的发展不相适应。 ()

三、简答题

现代快递与古代快递有什么区别？简要谈谈你对这一问题的认识。

1.2 认识快递企业

学习目标

能力目标：能够区分不同类型的快递企业

知识目标：了解快递企业的不同类型；了解国际国内知名快递企业的发展和业务现状

工作任务

根据2015年国家邮政局发布的《快递服务满意度调查结果》，国内快递业务总量排名靠前且服务水平较高的10家全网型快递服务品牌包括：中国邮政速递物流、顺丰速运、圆通快递、申通快递、中通快递、韵达快递、百世汇通、天天快递、国通快递和宅急送，如图1.2.1所示。

通过对国内知名快递企业相关资料的搜索完成以下任务：

(1) 了解成功快递企业的发展历程、业务范围、企业文化。

(2) 通过对比，分析不同快递公司在企业性质、运营方式等方面的区别。



图 1.2.1 全网型快递服务品牌

一、按企业性质分类

1. 外资快递企业

由于以前国家对快递业的境外业务有政策的限制性，因此境外速递公司以其独特的方式——合资在中国运作。例如 DHL 就和中外运（中国对外贸易运输集团总公司）建立了中外运——DHL、TNT 与 EMS 合作的“中速”等。各大跨国快运速递公司以合资的形式参与我国快运速递业的竞争。随着中国加入 WTO，我国已经逐步放宽政策甚至取消相关政策层面的限制，于是外资企业纷纷收购和吞并我国快递企业，同时进行大规模的投资，进一步扩大市场份额。外资外递企业因具有丰富的经验、雄厚的资金以及发达的全球网络，使得快运速递业的竞争非常激烈。

2. 国有快递企业

以中国邮政 EMS、中铁快运等为代表的国内快运速递公司，经过多年的发展已积聚了相当的能量，同时依靠其背景优势和完善的国内网络而在国内快递市场处于领先地位。

中国邮政 EMS：拥有国内最大的实物传递网络，遍布城乡，有六万多个服务网点，十余万人的投递大军，同时在百姓中有着天然的亲和力，在百姓中享有较高的信誉。

中铁快运：以铁路旅客列车行李车为主要运输工具，并辅以汽车接运和铁海、铁空联运，实行门到门的货物特快专递服务。中铁快运在全国各大中城市都设立了专业快运机构，形成了连锁服务网络。在此基础上，中铁快运还开办了铁空联运和铁海联运，同时办理国际铁路联运业务。

3. 民营快递企业

我国的大部分民营快递企业经过近十几年的发展，已经逐渐成长并壮大，其中比较知名的企业包括顺丰速运、申通快递、宅急送等。这些企业已完成向全国的扩张，甚至大型的民

营快递企业（如顺丰速运）已经开始拓展海外快递业务。但是部分大型民营快递企业由于扩张速度过快，忽视了内涵建设，经营管理和资源建设跟不上其扩张的速度，这直接导致其服务标准低下，长此以往并不利于企业的发展。同时我国目前小型快递企业数量很多，企业规模小，经营灵活但管理相对滞后，网点覆盖率较低，不具有竞争力，未来需要逐步转型。

二、按经营模式分类

快递企业经营方式有两种，一种是加盟式，一种是直营式。

1. 加盟式

一单快递从收件到派件，总共经过三大部分：收件端加盟商、总部干线、派件端加盟商。三个部分之间没有任何股权关系，每单快递从上一环节到下一环节都需要支付运费。国内的加盟模式以“三通一达”最为典型，在这个网络组织模式中，总部是接触不到终端客户的，总部的客户是加盟商。加盟商负责终端市场营销，负责收快递、派快递，他们才是真正对接终端客户。

假设终端寄送一个快递，向消费者收费 8 元。加盟商收入：8 元。加盟商成本：付给快递员 1.5 元，运到分拨中心运费 0.2 元，城市内分拨费用 0.5 元，付给总部面单费 0.9 ~ 1 元，付给总部干线运输费 1.5 ~ 2 元，付给派件端派件费 1.5 元（总部代收）。加盟商竞争激烈，他们之间的价格战会导致单件收入下降，而这对利润的影响非常明显。从收入结算模式上看，加盟商价格战对总部利润基本没有影响，但一般而言，为了市场份额，总部会对加盟商进行补贴，使其顺利参与价格战。

2. 直营式

作为本土高端快递的代表，顺丰从 2002 年开始坚持直营化。实际上，在这之前，顺丰也是加盟制模式，但由于加盟商割据严重，王卫强势收权。顺丰的直营化改造，使其大幅提高了服务质量，在高端快递领域基本没有对手，但其盈利能力和业务收入的增速远远不如“三通一达”的总部，我们估计其净利润率及 ROE 水平均为 7% ~ 8%，收入增速目前在 25% ~ 30%。

直营式快递企业在从总部到末端的全部快递网络的构建和运营上选择了自建与自营，所以与加盟式企业有着全然不同的成本属性。其一，采用直营式的快递企业需要承担从总部到末端等环节的全部支出和费用，这造成其成本要高于加盟式企业的。其二，直营式下运营链条长，这导致采用直营式的企业成本构成复杂，而加盟式快递的营业成本构成则相对简单（主要来源于干线运输成本和面单成本两部分）。其三，在直营式下，整个快递网络维持运转所需要的人力资源大部分也纳入了总部的直接管理中，形成可观的人工支出，这要占总成本很大的比例。直营式与加盟式在运营与成本上的不同特性也导致了两种类型的快递商在价格上的差异。采用直营式的 EMS 以及顺丰的快递定价要高于采用加盟式的“三通一达”的。

中国民营快递新首富诞生：王卫亮相顺丰上市仪式

2017 年 2 月 24 日，借壳上市的顺丰控股今早在深交所举行重组更名暨上市仪式。公司债券简称将由“鼎泰新材”变更为“顺丰控股”。随着深交所的钟被敲响，中国快递物流业龙头老大正式登陆 A 股市场。根据顺丰控股过去五个交易日平均股价计算，顺丰控股市值

约为2 000亿元，创始人兼董事长王卫身价已经达到1 300亿元，超过圆通实际控制人喻会蛟夫妇，成为民营快递业首富。在今天的上市仪式上，顺丰控股董事长王卫亮相，一身工作装加上黑框眼镜，似乎很难看出他是身家千亿元的顺丰大老板。

王卫表示，顺丰变成公众公司后，自己的言行要更加谨慎：“从今天开始，话不能随便说，地方不能随便去。”一如既往地低调。同时，他还提醒顺丰员工要更加谨慎，少说话多做事。王卫强调，顺丰上市后，将不忘初心，坚定发展快递物流行业的决心。

【课后练习1.2】

一、填空题

1. 按照企业性质，快递企业可以分为：_____、_____、_____。
2. 快递企业经营方式有两种：一种是_____，一种是_____。

二、判断题

1. 采用加盟式的快递企业需要承担从总部到末端等环节的全部支出，造成其成本要高于直营式企业的。 ()
2. 直营式与加盟式在运营与成本上的不同特性也导致了两种类型的快递商在价格上的差异。 ()

1.3 认识快递行业

学习目标

能力目标：能够分析我国快递行业的现状及发展趋势

知识目标：了解我国快递行业的现状

工作任务

我国快递业务量近年来持续增长，已跃居世界第一。请在网络上搜索整理以下数据，了解我国快递行业的发展近况。

- (1) 近三年我国快递业务量及增长情况。
- (2) 快递业务量增长的同时，快递行业面临哪些新问题？
- (3) 谈谈你对“快递”这个行业的认识。

核心知识

一、中国快递服务的发展历程

20世纪70年代末至90年代初：起步阶段

1979年6月，中国对外贸易运输公司成为中国第一个经营快递服务的企业，随后DHL、TNT、FedEx及UPS等纷纷与其签订协议，开展国际快递业务。1980年7月15日，中国邮政与新加坡邮政部门合建全球邮政特快专递。1984年，中国邮政又开办国内特快专递业务。

1985 年成立中国邮政速递服务公司，专门经营国际、国内速递业务。

20 世纪 90 年代初至 21 世纪初：成长阶段

1992 年，邓小平视察南方发表重要谈话，中国改革开放注入新的活力，从而带动了珠三角、长三角地区的经济发展，在此背景下，申通等民营快递企业崛起。同时，民航、中铁等其他非邮政国有企业也开始成立了自己的快递服务公司。国际快递企业也加大了在华投资和网络建设的力度，快递业务量剧增。

21 世纪至今：快速发展阶段

EMS、民航快递、中外运、中铁快运等国有快递企业加大发展力度。顺丰、申通、天天、圆通等民营快递快速扩张，逐步走向正轨。国际快递企业逐步摆脱合资模式，向国内快递市场扩张。图 1.3.1 所示为 2012—2015 年中国快递行业增长情况。

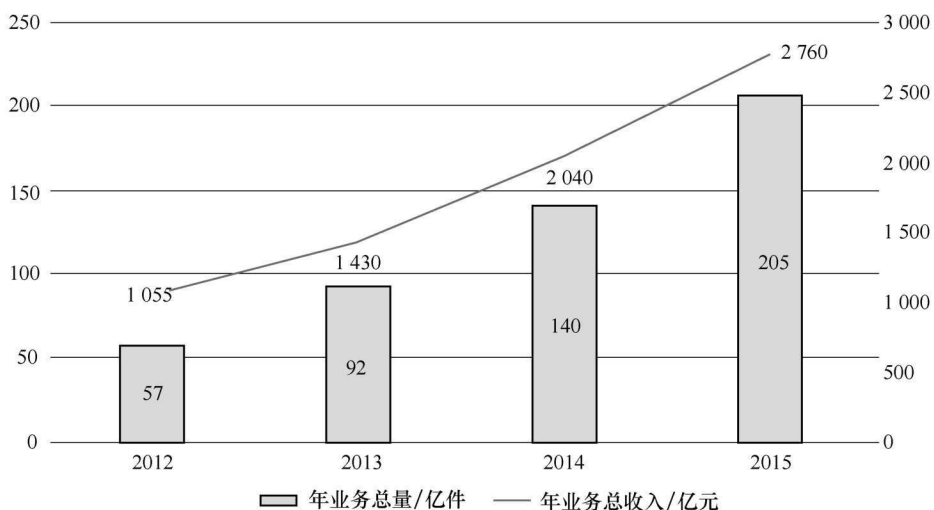


图 1.3.1 2012—2015 年中国快递行业增长情况

2016 年，全国快递服务企业业务量累计完成 312.8 亿件，同比增长 51.4%，近六年来，全国快递服务企业几乎每年的业务量增速都在 50% 左右，其中 2013 年增速更是高达 61.6%。312.8 亿的包裹数量意味着每个中国人平均一年有 23 个包裹，这一数字也足以让中国快递业稳居世界第一。

二、快递行业面临的问题

当然，一个行业的快速发展必然带来一些现实的问题。当前我国快递行业存在的主要问题如图 1.3.2 所示。

三、快递行业新趋势

- (1) 快递业市场空间会随着电子商务的高速发展而继续快速扩展。
- (2) 行业整合加剧。
- (3) 行业价格战持续。
- (4) 行业竞争焦点从价格转向服务。
- (5) 快递企业开始着重打造各自的差异化服务产品。

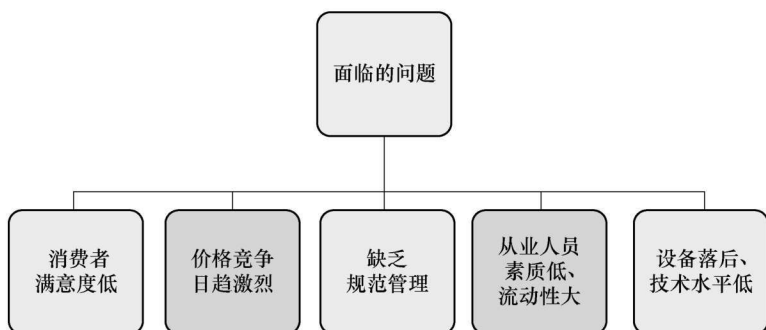


图 1.3.2 当前我国快递行业存在的主要问题

- (6) “最后一百米”进一步多样化。
- (7) 行业整体的系统化建设进一步加强。这提升了全行业的效率，也降低了成本。
- (8) 行业专业人才供需矛盾突出。这依然会成为各家企业的发展瓶颈。

行业动态

马云：快递是中国 10 年来最大的奇迹

2016 年 6 月 13 日晚间，阿里巴巴集团董事局主席马云在杭州举行的全球智慧物流峰会上发表主题演讲，不断对中国快递业提出赞扬。总的来说，本次演讲分为以下三点：

一、快递是中国 10 年来最大的奇迹

马云认为，中国快递用 10 年时间，将一个还不能称为行业的行业，做成了一个超过了美国近一百年积累的行业，这是非常了不起的。

“我刚刚看到，我们的快递公司居然帮客户送房子，还有人送电线杆，我发现我们中国有 600 多个区县实现了当日达或者次日达……在全世界很少有一个国家，能够在短短的十年时间，几乎实现到处都可以送到。”他在现场特别向物流从业者表达感谢：“你们是我心中很大的英雄。”

二、未来物流：送到外星、消灭库存

关于未来，马云提到，智慧物流是走出经济困境和全球化的最重要的关键点。在他看来，今天的物流快递行业十年以后可能会发生天翻地覆的变化。“过去的十年，我们的快递界展示了创业的能力、人的力量、创新的力量，未来我们要迅速重视技术的力量、数据的力量、整合的力量、共享的力量。”

“今天我们把物流简简单单地看成了快递行业，或者把快递行业称为物流。其实人类走上月球，正在探索的火星、卫星上天等，这都是物流行业，我们要打开脑袋去思考，物流行业不仅是今天要把货从这个城市送到那个城市，也包括未来也许会把人送到外星球，把物资送到月亮上，这都是物流行业未来的发展。”马云通过此次峰会向物流行业分享他的思考，“不要简简单单地把物流行业看作货通天下，我个人认为，物流行业必须参与到整个生产、经济的转型升级，必须做到消灭库存。”

现在中国乃至全世界做得好的服装企业，大概有 50% 是库存。库存成了很多企业走不出的瓶颈。而库存量的过大，跟物流行业的不发达有巨大的关系。

三、货通天下要实现连接全球

货通天下是指天下，不是指货通中国。对于未来五年到十年，马云认为那时的货通天下

将要覆盖“一带一路”沿线国家，要设计到欧洲、到非洲、到南美的路线。对于已经成立三年的大数据物流平台公司菜鸟网络，马云再次提出希望，希望菜鸟网络能够连接任何一家物流公司、快递公司和仓库，让世界这张网能够连通起来，这样世界才会变得更加有效。他同时认为，今天中国物流的标准很有可能成为世界未来物流的标准。

请观看马云的演讲视频，或者阅读演讲全文，思考并讨论以下问题：

- (1) 演讲中你印象最深的一句话是什么？为什么？
- (2) 马云认为未来快递的发展方向和前景是怎样的？你是否认同他的观点，为什么？

【课后练习1.3】

一、填空题

1. 中国快递行业的发展历程包括：20世纪70年代末到90年代初的_____阶段、20世纪90年代初到21世纪初的_____阶段、21世纪至今的_____阶段。
2. 2016年，全国快递服务企业业务量累计完成_____件，这个包裹数量意味着每个中国人平均一年有_____个包裹，这一数字也足以让中国快递业稳居_____。

二、简答题

当前我国快递行业面临的主要问题有哪些？选取其中一个问题，谈谈你的看法。