

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

国家邮政局邮政通信职业技能鉴定中心组织编写

通信信息业务员

喻 晓 黎 卫 魏鹏程 陈洪军 编



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

教育部《中等职业学校专业教学标准》指定教材

教育部《中等职业学校专业教学标准》指定教材 中国劳动社会保障出版社

通信信息业务员

教育部 人力资源和社会保障部 教育部 人力资源和社会保障部 教育部 人力资源和社会保障部



中国劳动社会保障出版社

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

通信信息业务员

喻 晓 黎 卫 魏鹏程 陈洪军 编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

通信信息业务员/喻晓等编. —北京: 人民邮电出版社, 2006.2
(邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书)

ISBN 7-115-14188-6

I. 通... II. 喻... III. 通信—邮电业务—职业技能鉴定—教材 IV. F62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 146926 号

内 容 提 要

本书以国家职业标准为依据, 紧密结合邮政信息类业务的工作实际, 全面介绍了邮政信息平台的操作和维护、客户服务以及信息业务的基础知识, 分析了各类邮政信息业务的现状, 阐述了邮政电子商务、呼叫中心及各类代理代办等信息业务的办理方式、工作流程和运营管理等内容。

本书还介绍了邮政通信概述、邮政业务基本知识、邮政通信规章制度、邮政通信地理、邮政编码、法规知识、计算机基础知识及汉语拼音等内容。

本书内容详尽, 条理清楚, 文字通俗易懂, 实用性较强, 是通信信息业务员技能鉴定考试辅导的指定教材, 也可作为邮政信息类业务工作人员的岗前培训、在岗培训教材。

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

通信信息业务员

◆ 编 喻 晓 黎 卫 魏鹏程 陈洪军

责任编辑 王亚娜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

内蒙古邮电印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 21.25

字数: 512 千字

2006 年 2 月第 1 版

印数: 6 901—7 900 册

2006 年 7 月内蒙古第 3 次印刷

ISBN 7-115-14188-6/TN · 2642

定价: 32.00 元

读者服务热线: (010) 67170985 印装质量热线: (010) 67129223

前 言

随着经济全球化的迅猛发展和信息技术的突飞猛进,制定积极的人力资源开发战略,提高劳动者的整体素质,已成为亟待解决的重要课题。在全社会推行职业资格证书制度是中央确定的旨在全面提高劳动者素质的一项重大战略举措,是人力资源开发的长期任务,是构筑技能型人才成长的重要途径。为了加强和规范邮政通信特有职业技能鉴定工作,确保鉴定质量,我们根据邮政通信特有职业国家职业标准规定的基本要求和工作要求,结合邮政业务技术发展需要,以提高职工素质和职业能力为核心,以职业技能鉴定等级标准为基础,组织编写了邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书。这套系列丛书共14本,分别是《邮政营业员》、《邮件分拣员》、《邮件转运员》、《邮政投递员》、《邮政储汇业务员》、《报刊业务员》、《集邮业务员》、《邮政业务档案员》、《邮政机务员》、《邮政业务营销员》、《机要业务员》、《通信信息业务员》、《邮政物品配送员》和《速递业务员》等。

百余名专家参加了这套系列丛书的编写和审定工作。教材的编者是从邮政通信特有职业技能鉴定的专家库和各省推荐的专家中遴选的,他们来自邮政企业一线并多年从事邮政技术业务的教学工作,熟悉企业生产实际和岗位要求,了解成人的学习特点;教材的审稿专家由国家邮政局、各省邮政局的业务专家组成,通过函审、会审和多次修改完成。这套系列丛书凝聚了全国邮政各个领域专家的心血,是邮政职业培训和职工技能鉴定的宝贵财富。在此,我们向付出辛勤劳动的教材编者表示亲切的慰问,向为教材编写出版默默奉献的审稿专家、省(市)邮政局领导和鉴定中心的同志们表示崇高的敬意,向支持教材出版的人民邮电出版社表示衷心的感谢。

在组织这套系列丛书的编写过程中,遵循了与国家职业标准匹配、与技能等级对应、规范性和实用性原则。14本教材格式、风格统一,划分了基础知识和专业知识,在章、节或目的开始标明了学习等级;在内容上紧密结合邮政发展实际,突出当前邮政通信生产的特点和技能要求,做到准确鲜明、通俗易懂,操作性强,体现实用性、针对性和适度超前性。这套系列丛书是对邮政通信特有职业从业人员进行职业技能鉴定考试的惟一指定用书,也是广大邮政职工掌握职业技能和提高职业技能水平的培训教材,既可供职工在培训和自学时使用,亦可作为邮政管理人员提高业务水平的参考用书。但由于经验不足、时间仓促,书中难免有不妥之处,希望各地在使用中及时把意见反馈给我们,以便今后改正。

国家邮政局邮政通信职业技能鉴定中心

2005年6月

编者的话

为适应邮政通信的发展和邮政通信特有职业技能鉴定工作的需要,更好地开展职业技术业务培训,保证职业技能鉴定的质量,提高职工的素质,在国家邮政局邮政通信职业技能鉴定中心的指导下,我们依据通信信息业务员国家职业标准编写了《通信信息业务员》一书,作为邮政通信特有职业技能鉴定考试辅导和自学用书。

本书由广东省邮政局负责组织编写,由广东省电子邮政局喻晓同志总撰定稿,共十六章,分为“基础知识”和“专业知识”两部分。其中“基础知识”共有九章,分别选用了四川省眉山市邮政局熊先贵同志和国家邮政局石家庄培训中心王为民教授共同编写的邮政通信概述、北京邮区中心局朱培生同志编写的邮政通信规章制度、河北省邮政培训中心张剑讲师编写的邮政业务基本知识、国家邮政局石家庄培训中心李莉副教授编写的法规知识、安徽省报刊发行局徐元志同志编写的邮政编码、江西省南昌邮区中心局杨长生同志编写的邮政通信地理、北京机要通信局宗晓英同志编写的汉语拼音、河北省邮政培训中心孔俊林讲师编写的计算机基础知识等内容,广东省广州市电子邮政局黎卫同志编写了客户服务知识。“专业知识”共有七章,广东省电子邮政局陈洪军与喻晓同志共同编写了信息业务概述、信息业务基础知识、信息平台、电子商务业务、发展中的信息业务,黎卫同志编写了呼叫中心业务,广东省广州市邮政电信业务局魏鹏程同志编写了代办电信业务。

为了适应不同技能等级的人员学习,本教材在章、节或目中注明了等级,可以根据需要,按照“高等级涵盖低等级”的原则,选学相关内容。

本书在编写过程中,得到了国家邮政局公众服务部和国家邮政局石家庄培训中心职鉴与教材办公室的具体指导以及广东省邮政局人力资源部、职鉴中心的关心与支持。国家邮政局公众服务部信息业务处张志军处长、郝海波副处长、上海市邮政局客户服务中心刘宝珠副主任、济南邮政局王晓村同志、广东省邮政局市场部童仕刚副总经理、广东省电子邮政局明邦祥副局长、广东省邮政培训中心陈艺老师和广州市电子邮政局朱锦维副局长等相关专家对教材进行了审阅并提出了宝贵意见。在此教材编写人员向所有支持本教材编写的领导、专家和学者表示诚挚的感谢。

由于时间仓促,水平所限,书中的不足和疏漏之处在所难免,敬请读者批评指正。

编者

2005年11月

目 录

第一部分 基础知识

第一章 邮政通信概述（五级）	1
第一节 邮政通信的性质、特点和任务	1
第二节 邮件的生产传递过程	3
思考题	4
第二章 法规知识	5
第一节 《中华人民共和国邮政法》基本知识概述	5
第二节 邮政通信企业常用法律知识	11
第三节 万国邮政联盟及其法规（五级）	20
思考题	21
第三章 邮政通信规章制度（五级）	22
第一节 邮政专用品管理使用规定	22
第二节 三项基本制度	23
第三节 邮件安全保密规定	25
思考题	26
第四章 邮政服务礼仪（五级）	27
第一节 邮政员工言谈礼仪	27
第二节 邮政员工姿态礼仪	30
思考题	31
第五章 邮政通信地理及邮政编码	32
第一节 邮政通信地理	32
第二节 邮政通信网（五级）	34
第三节 邮政编码（五级）	36
思考题	37

第六章 邮政业务基础知识	38
第一节 国内邮件业务基本知识	38
第二节 国际邮件的基本规定	45
第三节 其他业务	52
思考题	56
第七章 客户服务知识	57
第一节 客服概述（五级）	57
第二节 客服市场调查常识	60
第三节 调查统计基础知识	66
第四节 客服应用数据基础知识	79
第五节 客服质量管理	86
第六节 客户心理行为常识	92
第七节 公共关系常识	94
第八节 沟通技巧	101
第九节 客服专业外语	113
思考题	130
第八章 计算机知识	131
第一节 计算机基础知识（五级）	131
第二节 计算机网络基础	133
第三节 计算机病毒知识	135
第四节 计算机的日常维护	137
第五节 数据库原理及应用	141
思考题	147
第九章 其他知识	148
第一节 语文基础知识	148
第二节 英语基础知识（四级）	169

第二部分 专业知识

第十章 信息业务概述（五级）	192
第一节 信息类业务发展过程	192
第二节 信息类业务分类	195
第三节 信息类业务发展展望	196
思考题	198

第十一章 信息业务基础知识	199
第一节 电信业务类知识（五级）	199
第二节 电子商务类知识	204
第三节 呼叫中心类	212
思考题	216
第十二章 信息平台	217
第一节 邮政信息平台概述（五级）	217
第二节 信息平台操作及维护	220
思考题	223
第十三章 呼叫中心业务	224
第一节 呼叫中心业务概述（五级）	224
第二节 业务分类及流程（五级）	228
第三节 呼叫中心管理	235
第四节 电话外呼业务	256
思考题	263
第十四章 代办电信业务	264
第一节 代办电信业务专业知识	264
第二节 增值业务专业知识	273
思考题	281
第十五章 电子商务业务	282
第一节 邮政电子商务业务概述（五级）	282
第二节 邮政电子商务业务种类及流程	283
第三节 邮政电子商务管理及服务	296
思考题	299
第十六章 发展中的信息业务（二级）	300
第一节 邮政支付业务	300
第二节 话务转售	301
第三节 数据销售	302
思考题	302
附录 1 国内邮件重量、尺寸限度表	303
附录 2 各类邮件的封装规格	304

附录 3 国内邮件资费表.....	306
附录 4 国内快递包裹资费参考表	307
附录 5 国内特快专递资费表	308
附录 6 国际航空函件资费表	309
附录 7 国际空运水陆路函件资费表.....	310
附录 8 国际水陆路函件资费表	311
附录 9 特别业务资费	312
附录 10 香港、澳门和台湾地区邮件资费表	313
附录 11 国际及港澳台特快专递邮件资费表.....	315
附录 12 国际邮件重量、尺寸限度表	316
附录 13 各类国际邮件的封装要求.....	318
附录 14 代办电信业务市场分析文章的框架	319
附录 15 重庆邮政案例	320
附录 16 有关六家电信运营商的基本资料	325
参考文献	328

第一部分

基础知识

第一章 邮政通信概述 (五级)

本章主要介绍了邮政通信的基本知识,邮政通信的性质、特点、任务和生产传递过程,邮政通信的结构和特点,以及邮政通信的意义。

要求报考各等级的学员都要掌握上述的基本内容,重点是邮政通信的性质、特点和任务以及邮政通信的全程全网联合作业。

第一节 邮政通信的性质、特点和任务

一、邮政通信的性质

邮政通信是国民经济中一个独立的以传递实物信息为主的产业,也称其为邮政通信行业,向社会提供邮政通信服务,具有服务性和公用性两大性质。

(一) 服务性

邮政通信不是生产物质产品,而是通过信息和物品的传递提供通信服务,起到空间位移的作用。邮政通信主要是一种以实物为载体的信息传递方式。邮政通信根据用户的要求,利用邮政网把邮件由甲地运送到乙地实现邮件的空间位移,它的使用价值就是空间位移的价值,同时,在传递邮件时根据用户的不同时间需求开设了不同传递时限的业务种类,也体现了邮政通信的时间效应。它的价值就是为此而消耗的活劳动和物化劳动。因此,邮政通信为社会提供的是劳务或服务,其经济属性表现为服务性。

（二）公用性

邮政通信企业是由国家开办并直接管理，利用交通运输工具等手段传递以实物为载体的信息的行业，是现代社会进行政治、经济、科学、文化教育等活动和人们联系交往的公用性基础设施。因此，邮政通信具有公用性，它作为社会的基础设施为全社会提供服务，是人们使用最普遍的通信手段，是发展社会主义市场经济的重要渠道和媒体。邮政通信的服务对象是全社会，任何人都享有邮政通信的权利，即邮政通信承担普遍服务的义务。邮政通信的公用性主要表现在服务范围的广泛性和服务对象的普遍性以及使用的平等性。它是社会基础设施的重要组成部分，在国民经济和人民生活中占有重要地位。世界各国都把实现邮政通信的普遍服务作为邮政通信发展的宗旨，制定相关的法律，保障邮政通信的正常进行，对邮政通信的基本业务——信件业务授予邮政通信部门专营权，以政策扶持邮政通信发展等。

二、邮政通信的特点

（一）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。

为实现实物信息传递，邮政部门建立了实物传递网络，以从分散到集中、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，因此，以局所和邮路相互联结而形成的邮政通信网是实现邮政通信的物质基础。

（二）邮政通信生产过程和消费过程的一致性

邮政通信的生产始于交寄，终于投递。用户交寄邮件是用户使用邮政通信业务的开始，也是邮政通信生产过程的开始，一旦邮件投递给收件人，生产过程就结束，即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，并且损害了邮政通信企业的信誉。

（三）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通信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，要求邮政系统内各企业、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和操作规范，并且统一计划、统一指挥调度。

三、邮政通信的任务

邮政通信的任务是由邮政通信的性质所决定的。它的根本任务是保证党和国家的通信需要和整个社会以及市场经济发展对邮政服务的需要。其主要任务包括5个方面：

- （1）邮政通信担负着传递国家政令、公文和沟通各级党政军机关之间联系的重任；
- （2）邮政通信是人民群众沟通信息、联络感情的最普遍的通信方式；
- （3）邮政通信是市场经济条件下，物质流通的重要渠道；

- (4) 邮政通信是市场经济条件下，货币流通的重要渠道；
- (5) 邮政通信是中国经济与世界经济联系的桥梁和纽带。

四、邮政通信的服务方针

邮政通信的服务方针是迅速、准确、安全、方便。

迅速——传递要快捷、及时。

准确——要求不出差错。

安全——不发生邮件丢失和损毁，万无一失。

方便——为用户使用邮政业务提供方便。

第二节 邮件的生产传递过程

邮件是指通过邮政企业寄递的信件、印刷品、邮包、汇款通知和报刊等。邮件的生产传递过程是指从用户交寄邮件起，直至将邮件投交给指定的收件人为止的全过程。就某一邮件而言，接受用户交寄邮件的邮政通信企业称为收寄局，它所收寄的邮件称为出口邮件；中间经转邮件的邮政通信企业称为转口局，它所处理的邮件称为转口邮件；投交邮件的邮政通信企业称为投递局，它所处理的邮件称为进口邮件。邮件的生产传递过程大致可分为收寄、分拣封发、运输和投递 4 个基本环节。

一、邮件的收寄

邮件的收寄就是邮局接受寄件人的委托，接收寄件人所要交寄的邮件。收寄邮件是邮局和用户发生业务联系的开始，也是邮件生产过程的开始。从此，邮局担负着把邮件及时、准确、安全地投送给收件人的责任。

邮件的收寄是邮件生产传递过程的第一环节，一般情况下，邮件的收寄有以下几种方式。

(1) 窗口收寄：邮政营业窗口收寄是邮政通信企业收寄邮件的最主要方式，各类邮件均可通过邮政营业窗口交寄。

(2) 筒（箱）收寄：信筒信箱用来收寄平常信件，即平信和明信片。

(3) 上门收寄：根据不同用户的实际需要，针对批量邮件组织专人、专车上门服务，也是特快专递邮件的主要收寄方式。

(4) 流动服务收寄：邮政企业针对集团性的流动人口或临时性用邮量较大的单位、企业和公共场所设置临时邮局，办理各类邮件的收寄。

二、邮件的分拣、封发

分拣、封发即邮件的处理，它是两个连续的工作程序。

分拣，是指按照邮件封面书写的地址，将相关邮件分发到规定格口内的处理过程。

封发，是指将分拣处理好的邮件，按照发运频次、时限的规定和发运路线、寄达局，逐格整理、捆扎，封装成袋、套，抄登封发邮件清单、路单，交运输部门发运的生产过程。

分拣、封发是以邮区中心局为基本分拣单元，在全国设置若干个邮区中心局，担负邮件的分发和经转任务。

三、邮件的运输

邮件运输是邮政通信的重要环节，担负着全国各局、所之间的邮件传递任务。

邮件运输应以邮件的传递时限规定为依据，按各类邮件的不同时限要求，具体组织实施。

四、邮件的投递

邮件投递是把邮件送达收件人的过程，是邮件生产过程的最后一个环节。

邮件的投递方式有按址投递和局内投交两种。按址投递是指邮局按照邮件封面书写的地址，将邮件投交到收件人、规定的代收人或指定地点的投交过程；局内投交是指通知收件人到指定的窗口领取邮件。

思 考 题

1. 邮政通信的性质是什么？
2. 邮政通信的特点是什么？
3. 简述邮政通信的任务和服务方针。
4. 简述邮件的生产传递过程。

第二章 法规知识

本章主要介绍了邮政通信的法规知识,讲述了《中华人民共和国邮政法》基本知识、邮政企业常用法律知识、万国邮政联盟及其法规,阐述了依法办理邮政业务的依据,讨论了法律的适用条件。

对于报考初级的学员,要求掌握《中华人民共和国邮政法》中关于企业的性质和专营权、业务的种类和资费、邮件损失赔偿的规定,《中华人民共和国民法》知识,《中华人民共和国消费者权益保护法》知识,以及万国邮政联盟及其法规,重点是《中华人民共和国邮政法》的基本知识。

对于报考中级的学员,除了掌握初级学习内容外,还应该掌握《中华人民共和国邮政法》中关于邮政企业和用户的权利和义务、邮件的投递方式的规定,《中华人民共和国电子签名法》知识,重点是《中华人民共和国电子签名法》知识。

对于报考高级的学员,除了掌握中级学习内容外,还应该掌握《中华人民共和国合同法》知识、《中华人民共和国广告法》知识、《中华人民共和国反不正当竞争法》知识,重点是《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》知识。

第一节 《中华人民共和国邮政法》基本知识概述

《中华人民共和国邮政法》(以下简称邮政法)于1986年12月2日中华人民共和国第六届全国人民代表大会常务委员会第十八次会议通过,1987年1月1日起施行。为保证邮政法的贯彻实施,国务院于1990年11月12日颁布实施《中华人民共和国邮政法实施细则》(以下简称实施细则)。邮政法分总则、邮政企业的设置和邮政设施、邮政业务的种类和资费、邮件的寄递、邮件的运输验关和检疫、损失赔偿、罚则及附则共八章44条。实施细则分总则、邮政企业的设置和邮政设施、邮政业务的种类、邮政业务资费和邮资凭证、邮件的寄递和损失赔偿、邮件的运输验关和检疫、罚则及附则共八章65条。邮政法和实施细则的主要内容如下。

一、规定了邮政企业的性质 (五级)

根据邮政法第三条规定“国务院邮政主管部门所属的邮政企业是全民所有制的经营邮政业务的公用企业。邮政企业按照国务院邮政主管部门的规定设立经营邮政业务的分支机构。”按照原国家工商行政管理局、信息产业部《关于邮政通信企业登记注册有关问题的通知》(工商企字[1999]第131号)的规定,国家邮政局和省(自治区、直辖市)邮政局为两级法人。

相关邮政通信企业的审批机关为国家邮政局或省（自治区、直辖市）邮政局。省以下邮政通信企业经营活动的批准或授权单位为省（自治区、直辖市）邮政局。

二、规定了邮政行业的管理职能（四级）

国家邮政局既是行政机构，又是公用企业，地方邮政局根据国家邮政局的授权，负责地方邮政行业管理。国家邮政局的主要职责之一，是依法管理邮政市场与集邮市场并实施监督检查，维护邮政秩序。

《集邮市场管理办法》（2000年5月24日国家邮政局、国家工商行政管理局1号令）、《邮政用品用具监督管理办法》（2001年8月10日信息产业部令第13号发布），以及《仿印邮票图案管理办法》（2000年10月8日信息产业部令第4号发布）等部门规章，对集邮市场、邮政用品用具的监督与管理以及仿印邮票图案等管理做了明确的规定。

根据实施细则第五十六条和五十七条的规定，对违反邮政法、实施细则规定的违法行为，明确邮电管理局或其授权单位有行政处罚权。

三、规定了邮政企业的专营权（五级）

邮政法第八条规定了邮政企业的专营权是“信件和其他具有信件性质的物品的寄递业务由邮政企业专营，但国务院另有规定的除外”。原邮电部1996年1月发布的《关于“信件和具有信件性质的物品”具体内容的规定的通告》中规定，信件包括信函和明信片。信函是指以套封传递的缄封的信息载体，具体内容包括：（1）书面通信；（2）各类文件，如商务文件、合同等；（3）各类单据、证件；（4）有价证券，如股票、汇票、仓单和提单等。明信片是指以裸露形式寄递的信息载体。具有信件性质的物品是指以符号、图像和音响等方式传递的信息的载体，具体内容包括：（1）印有“内部”字样的书籍、报刊和资料；（2）具有通信内容的音像制品和计算机信息载体；（3）国家邮政主管部门规定的其他具有信件性质的物品。

另外，邮政法第八条第二款明确规定了专营业务的委托代办问题，即邮政企业根据需要可以委托其他单位或者个人代办邮政企业专营的业务。

根据邮政法第四十条的规定，侵犯邮政企业专营权的，由工商行政管理部门责令其将收寄的信件和其他具有信件性质的物品及收取的资费退还寄件人，处以罚款，部分地方邮政法规规定也可由邮政部门处罚。对于侵犯专营权扰乱市场秩序，情节严重的，则构成刑法第二百二十五条规定的非法经营罪。

四、规定了邮政企业和用户的权利和义务（四级）

（一）邮政企业的权利义务

1. 履行普遍服务的义务

邮政法第十一条和第十三条规定，邮政企业应当在方便群众的地方设置分支机构、邮亭、报刊亭和邮筒等设施，或者进行流动服务。邮政企业及其分支机构不得擅自停办国务院邮政主管部门和地区邮政管理机构规定的必须办理的邮政业务。因不可抗力或者特殊原因，邮政企业及其分支机构需要暂时停止或者限制办理部分邮政业务，必须经国务院邮政主管部门或

者地区邮政管理机构批准。上述规定说明邮政企业要履行普遍服务的义务。

2. 依法保护邮政用户的通信自由和通信秘密

我国的宪法第四十条明确规定通信自由和通信秘密是公民的基本人身权利。邮政法对保护通信自由和通信秘密做了更加具体的规定。邮政法第四条明确规定了通信自由和通信秘密受法律保护。除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要，由公安机关、国家安全机关或者检察机关依照法律规定的程序对通信进行检查外，任何组织或者个人不得以任何理由侵犯他人的通信自由和通信秘密。邮政法第五条还规定了用户交寄的邮件、交汇的汇款和储蓄的存款受法律保护。除法律另有规定外，任何组织或者个人不得检查、扣留。司法机关和其他法律规定的行政执法机关依照法律规定的事由、程序可以实施检查、扣留、没收邮件和查阅邮政业务档案。同时邮政法第六条规定，除法律另有规定外，邮政企业和邮政工作人员不得向任何组织和个人提供用户使用邮政业务的情况。说明邮政企业负有保护通信自由和通信秘密的法定义务。

3. 为用户提供迅速、准确、安全、方便的邮政服务

邮政企业应当确保邮件的安全和时限。邮件的安全，是指邮件在邮政企业的传递过程中没有发生丢失、损毁、短少或者失密等情形；邮件的时限，是指邮件在邮政企业的传递过程中的时间。邮政企业的营业员应当准确地将邮戳日期加盖在邮件上，邮戳日期往往是用户行使权利的重要凭证。例如，在交寄法律文书、缴纳专利年费等时，有关部门都是以邮戳日期来判断是否在法定期限内行使权利。邮戳日期一旦与实际交邮的日期不符，就可能造成权利丧失，引发邮戳日期争议纠纷。

邮政法规定了邮政企业及其分支机构应当按照国务院邮政主管部门规定的时限投交邮件。依照邮政法第三十九条规定，邮政工作人员故意延误投递邮件的，给予行政处分。故意延误投递邮件致使公共财产和人民利益遭受重大损失的，还要追究刑事责任。

(1) 对于危害邮件安全的，刑法第二百五十三条规定了私自开拆、隐匿、毁弃邮件电报罪。

私自开拆、隐匿、毁弃邮件电报罪，是指邮政企业工作人员利用职务上的便利私自开拆、隐匿、毁弃、邮件电报的行为，本罪的主体仅指邮政企业工作人员。邮政企业工作人员是指从事邮件寄递业务的营业员、分拣员、投递员以及转押运人员和其他管理人员。

本罪的主观方面出于故意，行为人希望或者放任危害结果的发生。

本罪侵犯的客体是自然人、法人或者其他组织的通信自由或通信秘密，侵害了邮政管理秩序。

本罪的客观方面是指利用营业、分拣、押运、接发和投递等职务上的便利私自开拆、隐匿、毁弃邮件电报。

依照刑法第二百五十三条规定，触犯本罪的处两年以下有期徒刑或拘役。触犯本罪而窃取财物的，依照刑法第二百六十四条（盗窃罪）定罪从重处罚。

(2) 对邮政企业工作人员严重不负责任，违反规定时限延误投递邮件，致使公共财产、国家和人民利益遭受重大损失的，刑法第三百零四条故意延误投递邮件罪做出了刑事法律责任规定。

故意延误投递邮件罪，是指邮政工作人员严重不负责任，故意延误投递邮件，致使公共财产、国家和人民利益遭受重大损失的行为。

本罪的主体是邮政企业工作人员，与邮件寄递相关的营业员、投递员等。

本罪的主观方面为故意延误，过失延误投递邮件不构成本罪。