

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

邮政物品配送员

纪寿文 王 涛 编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

中国物流学会学术年会暨物流学术论坛论文集

中国物流学会学术年会暨物流学术论坛论文集

邮政物品配送员

中国物流学会学术年会暨物流学术论坛论文集



邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

邮政物品配送员

纪寿文 王 涛 编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

邮政物品配送员 / 纪寿文, 王涛编. —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 7-115-14187-8

I. 邮... II. ①纪...②王... III. 邮政业务—职业技能鉴定—教材 IV. F618

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 146925 号

内 容 提 要

本书以国家职业标准为依据, 紧密结合邮政物品配送的工作实际, 全面介绍了现代物流及配送的基本知识和配送业务受理、分拣封发、运输与交换、装卸搬运、投送处理等作业流程, 阐述了分拣封发、交接、投送处理作业中异常情况的处理方法。

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、法规知识及计算机基础知识等内容。

本书内容详尽, 条理清楚, 文字通俗易懂, 实用性较强, 是邮政物品配送员技能鉴定考试辅导的指定教材, 也可作为物品配送人员的岗前培训、在岗培训教材。

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

邮政物品配送员

-
- ◆ 编 纪寿文 王 涛
责任编辑 韩学义
 - ◆ 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: 10.75
字数: 248 千字
印数: 7 201—8 200 册
 - 2006 年 2 月第 1 版
2006 年 7 月内蒙古第 3 次印刷

ISBN 7-115-14187-8/TN · 2641

定价: 18.00 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。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)邮政局领导和职鉴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支持和指导下,我们依据邮政物品配送员国家职业标准编写了《邮政物品配送员》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,由广东省深圳市邮政局王涛同志总撰定稿,共十六章,分为“基础知识”和“专业知识”两部分。其中“基础知识”共有六章,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、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。“专业知识”共有十章,北京交通大学纪寿文博士和王涛同志共同编写了“专业知识”的全部内容。

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,得到了国家邮政局中邮物流公司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。国家邮政局中邮物流公司吕国铮处长、辽宁省大连市邮政物流公司谢立权副总经理、湖南省邮政物流公司伍声扬副总经理、广东省邮政物流公司贺天剑及罗赐鸿同志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

**本书的出版获得
“北京大学创建世界一流大学计划”
经费资助**

目 录

第一部分 基础知识

第一章 邮政通信概述（四级）	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
第三节 邮政职业道德与职业守则	4
思考题	6
第二章 法规知识	7
第一节 邮政法基本知识概述（四级）	7
第二节 邮政企业常用法律知识（三级）	12
思考题	14
第三章 邮政通信规章制度（四级）	15
第一节 邮政专用品管理使用规定	15
第二节 三项基本制度	19
第三节 邮件安全保密规定	21
思考题	22
第四章 邮政通信地理与邮政编码	23
第一节 我国的地理概况（四级）	23
第二节 我国的交通运输	25
第三节 邮政通信网（四级）	29
第四节 世界地理概况（四级）	32
第五节 邮政编码（四级）	33
思考题	36
第五章 邮政业务基础知识（四级）	37
第一节 国内邮件业务基本知识	37
第二节 其他业务	40

思考题.....	45
第六章 计算机基础知识（四级）	46
第一节 计算机基础知识	46
第二节 计算机网络基础	47
第三节 计算机病毒知识	49
第四节 计算机的日常维护	50
思考题	53

第二部分 专 业 知 识

第七章 配送概述	54
第一节 物流概述（四级）	54
第二节 配送概述（四级）	59
第三节 配送技术装备	63
思考题	78
第八章 安全生产事项（四级）	80
第一节 人员安全注意事项	80
第二节 物品及设备安全	82
第三节 安全生产一般措施	84
思考题	85
第九章 配送信息处理	86
第一节 物品配送信息概述（四级）	86
第二节 配送信息反馈处理规定（四级）	87
第三节 邮政配送管理信息系统	88
思考题	92
第十章 业务受理	93
第一节 业务受理的基础知识（四级）	93
第二节 业务受理流程	97
思考题	99
第十一章 分拣封发	100
第一节 封发处理基础知识（四级）	100
第二节 分拣封发处理作业	101
思考题	105

第十二章 运输与交接	106
第一节 运输与交接的基础知识（四级）	106
第二节 运输作业（四级）	107
第三节 交接作业	108
第四节 装卸搬运（四级）	110
思考题	111
第十三章 投送处理	112
第一节 物品投送处理的基础知识（四级）	112
第二节 投送作业	114
思考题	116
第十四章 配送中心（三级）	117
第一节 配送中心	117
第二节 配送中心作业	120
思考题	125
第十五章 配送服务质量与礼仪	126
第一节 配送质量概述（三级）	126
第二节 服务质量规范（四级）	127
思考题	130
第十六章 配送英语（三级）	131
思考题	132
附录 1 国家干线公路首都放射线	133
附录 2 国家干线公路南北纵线	134
附录 3 国家干线公路东西横线	135
附录 4 国家干线公路“五纵”（在建中）	136
附录 5 国家干线公路“七横”（在建中）	137
附录 6 国内主要航空港的名称和地点	138
附录 7 全国各级邮区中心局名单	140
附录 8 全国邮区中心局示意图	142
附录 9 世界各国（地区）及其首都（首府）、主要城市名称（中英文对照）	143
附录 10 我国地级以上城市及邮政编码	150
附录 11 国内邮件重量、尺寸限度表	154

附录 12	国内特快专递邮件重量、尺寸限度表.....	155
附录 13	各类邮件的封装规格	156
附录 14	国内邮件资费表.....	158
附录 15	国内快递包裹资费表	159
附录 16	国内特快专递资费表	160
参考文献		161

第一部分

基础知识

第一章 邮政通信概述 (四级)

本章主要介绍了邮政通信的性质、特点、任务、服务方针，邮件的生产传递过程，邮政职业道德与职业守则；讲述了社会主义市场经济条件下邮政的政治地位、社会地位；阐述了认真贯彻邮政通信服务方针，不断提高社会效益和邮政企业经营效益的关系；讨论了邮政普遍服务的内涵。

本章内容是邮政通信最基本的知识，报考各等级的学员要全面掌握，重点是邮件的生产传递过程、邮政职业道德与职业守则。

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，起到空间位移和缩短时间的作用。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，即邮政承担普遍服务。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，邮局就担负着把邮件及时、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。

第三节 邮政职业道德与职业守则

职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵守的行为准则，它涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈，整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。全社会都在倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德。

邮政职业道德是指邮政从业人员在邮政通信生产经营中应遵循的职业义务、职业责任、职业行为的道德准则和行为规范的总和。

一、邮政职业道德的特点

(1) 邮政职业道德是社会主义道德体系在邮政行业中的具体应用，突出地反映了邮政行业特殊的利益要求。

(2) 邮政职业道德是邮政行业贯彻“人民邮政为人民”企业宗旨和实现邮政通信生产“迅速、准确、安全、方便”质量方针的道德保证。

(3) 邮政职业道德的核心是“爱岗敬业、文明生产”，是对邮政从业人员最基本素质的要求。

邮政职业道德是根据邮政通信的性质和邮政通信生产的特点，从道德理念上约束邮政员工行为的职业规范。

二、邮政职业道德要求

1. 尽职——热爱邮政事业，忠于本职工作

热爱本职就是对自己的职业有强烈的责任感、荣誉感和兢兢业业的敬业、勤业精神。

邮政工作是平凡而又艰苦的工作。邮政员工只有牢固地树立正确的职业观和荣誉观，认真贯彻“人民邮政为人民”的企业宗旨，热爱邮政事业，忠于本职工作，才能在平凡岗位上做出不平凡的贡献。

2. 尽责——坚守通信岗位，确保通信畅通

邮政通信“全程全网，联合作业，确保质量”的行业特点，反映了邮政通信生产是一个高度集中的体系，决定了邮政职工在任何情况下都必须坚守通信岗位，确保通信畅通无阻。这是邮政职工的神圣职责。

3. 创优——保证通信质量，精通业务技术

质量是邮政通信的命脉。邮政产品具有消费过程与生产过程的不可分割性。通信质量的优劣关系到邮政用户的利益，决定着邮政通信企业的核心竞争力。此外，随着高科技在邮政通信领域的广泛应用，邮政业务结构，邮政通信技术已发生很大变化，这就要求邮政员工除了要具备尽职尽责的职业道德外，还要不断地努力钻研业务，对技术精益求精，确保通信质量。

4. 守纪——遵守通信纪律，严守通信秘密

公民的通信自由和通信秘密是宪法赋予公民的神圣权利。通信纪律是贯彻“迅速、准确、安全、方便”的质量方针，保障邮政用户通信自由、通信秘密的制度保证。

邮政通信生产必须要有集中统一的指挥调度，统一的规章制度，统一的通信纪律，才能确保邮政通信畅通无阻。

因此，遵守通信纪律，严守通信秘密，是对邮政员工职业道德水平的特殊要求。

5. 协作——全网一盘棋，全线一条心

邮政通信生产除本地业务外，都需要全网协调动作。要做到支线服从干线，局部服从全局，下级服从上级；自觉遵守经营服务规范，严格执行通信调度制度；各部门、各工序、各环节间紧密协作，密切配合；只有自觉做到上道工序为下道工序服务，才能保证邮政通信顺利进行。

6. 为民——急用户所急，帮用户所需

用户是我们的衣食父母，用户的利益高于一切。这既是邮政通信企业市场竞争的需要，又是贯彻“人民邮政为人民”企业宗旨的需要。

因此，邮政员工必须树立一切为用户着想的道德观念，深入了解用户对邮政通信的心理需求，对用户实行个性化、精细化的服务，才能保证邮政企业在市场竞争中立于不败之地。

7. 文明——文明生产，礼貌待人

邮政通信企业是为社会提供服务的“窗口”。邮政通信服务必须坚持服务标准，邮政员工应当做到尊重用户、礼貌待人、语言规范、服务热情、和蔼可亲，大力开展“树行业新风，创优质服务，争当服务明星”活动，为建设文明行业作出贡献。

文明生产、礼貌待人不仅反映了邮政通信企业的精神面貌、道德水平和管理水平，同时也是邮政通信企业参与市场竞争、拓展市场领域、扩大市场份额、提高经营效益的重要手段。

8. 创新——锐意进取，开拓创新

邮政作为国民经济的基础产业部门独立运营后，面临着严峻的考验和难得的机遇。要改变邮政相对落后的局面，实现国家邮政局提出的邮政三步走发展战略，邮政员工必须克服

“等、靠、要”的思想，解放思想，转变观念，锐意进取，不断地拓展邮政新业务市场，创新发展传统业务，才能促进邮政步入良性循环的轨道。

三、职业守则

- (1) 爱岗敬业，诚实守信；
- (2) 遵纪守法，服务社会；
- (3) 精通业务，开拓创新。

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. 邮政通信的任务和服务方针是什么？
- 4. 简述邮件的生产传递过程。
- 5. 邮政职业道德的特点是什么？
- 6. 邮政职业道德包括哪些内容？
- 7. 邮政物品配送员的职业守则包括哪些内容？