

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

集邮业务员

黄敏芳 施环贞 杨 诚 编



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

国家职业技能等级认定题库

职业技能等级认定题库

集邮业务员

职业技能等级认定题库



职业技能等级认定题库

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

集邮业务员

黄敏芳 施环贞 杨 诚 编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

集邮业务员 / 黄敏芳, 施环贞, 杨诚编. —北京: 人民邮电出版社, 2005.8
(邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书)

ISBN 7-115-13971-7

I. 集... II. ①黄...②施...③杨... III. 集邮—邮政业务—职业技能鉴定—教材
IV. ①G894.1②F618.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 079250 号

内 容 提 要

本书以国家职业标准为依据, 紧密结合邮政集邮业务的工作实际, 全面介绍了邮票、集邮品与集邮常识, 阐述了邮资票品的发行与生产、邮资票品管理系统的业务处理与系统维护、集邮业务的经营与营销、集邮营业、票库管理及监督检查办法等内容。

本书还介绍了邮政通信概述、法规知识、邮政业务基本知识、邮政英语及计算机基础知识等。

本书内容详尽, 条理清楚, 文字通俗易懂, 实用性较强, 是集邮业务员职业技能鉴定考试辅导的指定教材, 也可作为集邮业务人员的岗前培训、在岗培训教材。

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

集邮业务员

-
- ◆ 编 黄敏芳 施环贞 杨 诚
责任编辑 王 平
 - ◆ 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: 16.25
字数: 388 千字 2005 年 8 月第 1 版
印数: 5 801—6 800 册 2006 年 7 月内蒙古第 4 次印刷

ISBN 7-115-13971-7/TN · 2590

定价: 25.00 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指导下,我们依据集邮业务员国家职业标准编写了《集邮业务员》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,由广东省邮政培训中心黄敏芳老师总撰定稿,共十七章,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、国家邮政局石家庄培训中心李莉副教授编写的法规知识、北京邮区中心局朱培生同志编写的邮政通信规章制度、江西省南昌中心局杨长生同志编写的邮政通信地理、安徽省报刊发行局徐元志同志编写的邮政编码、河北省邮政培训中心张剑讲师编写的邮政业务基本知识、河北省邮政培训中心孔俊林讲师编写的计算机基础知识、国家邮政局石家庄培训中心王小平教授编写的邮政业务英语、国家邮政局石家庄培训中心付杰高级工程师编写的服务礼仪、北京机要通信局宗晓英同志编写的汉语拼音等内容,黄敏芳老师编写了邮政的沿革和集邮的发展、邮票的基础知识。“专业知识”共有八章,广东省邮政培训中心施环贞老师编写了营销基础与集邮营销、集邮营业,广东省邮政局市场部杨诚老师编写了邮资票品管理系统的业务处理与系统,黄敏芳老师编写了集邮品与集邮常识、邮资票品的发行、邮资票品的库房管理、监督检查,与杨诚老师共同编写了集邮业务的经营管理等内容。

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教处、职鉴中心的关心与支持。国家邮政局公众服务部集邮业务处焦家雄同志、山东省集邮公司齐姮副经理、广东省集邮公司钱涛平同志、湖南省集邮公司龚曼丽同志、广东省邮政培训中心陈艺老师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6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 邮政职业道德与职业守则	3
思考题	6
第二章 法规知识	7
第一节 《中华人民共和国邮政法》基本知识概述（五级）	7
第二节 邮政企业常用法律知识	10
第三节 万国邮政联盟及其法规（二级）	16
第四节 三项基本制度（五级）	17
第五节 邮件安全保密规定（五级）	18
第六节 邮政专用品管理使用规定（五级）	18
思考题	20
第三章 邮政业务基础知识	21
第一节 国内邮件业务基本知识（五级）	21
第二节 邮政金融业务基本知识（三级）	23
第三节 报刊发行业务基本知识（四级）	23
第四节 其他邮政业务的基础知识（二级）	24
思考题	25
第四章 邮政通信地理、邮政编码、百家姓	26
第一节 邮政通信地理	26
第二节 邮政编码	30
第三节 姓氏难认字拼音注释（五级）	31
思考题	34

第五章 邮政业务英语	35
第一节 日常用语（五级）.....	35
第二节 邮政业务英语.....	38
思考题.....	41
第六章 邮政服务礼仪（五级）	42
第一节 邮政企业员工言谈礼仪.....	42
第二节 邮政企业员工姿态礼仪.....	45
第三节 邮政企业员工仪容礼仪.....	47
第四节 邮政企业员工服饰礼仪.....	48
思考题.....	50
第七章 计算机基础知识	51
第一节 计算机基础知识（五级）.....	51
第二节 计算机网络基础.....	52
第三节 计算机病毒知识（四级）.....	55
第四节 计算机的日常保养（四级）.....	56
思考题.....	58
第八章 邮政的沿革和集邮的发展（五级）	59
第一节 世界邮政、中国邮政的起源与发展.....	59
第二节 国外邮票、我国邮票的诞生与发展.....	63
第三节 国内外集邮的概况与发展.....	70
思考题.....	75
第九章 邮票的基础知识（五级）	76
第一节 邮票的定义、属性、功能及要素.....	76
第二节 邮票的种类.....	82
思考题.....	90

第二部分 专业知识

第十章 集邮品与集邮常识	91
第一节 集邮品的定义、种类及代号的规定.....	91
第二节 集邮用品的种类及集邮文献（五级）.....	102
第三节 邮票的收集与辨伪.....	106
第四节 集邮展览常识.....	116
思考题.....	121

第十一章 邮资票品发行管理	122
第一节 邮资票品（五级）	122
第二节 邮票发行	123
第三节 邮票发行计划	124
第四节 邮票选题、邮票图稿设计与评审	126
第五节 邮票印制	130
第六节 邮资票品的出售（五级）	133
第七节 仿印邮票图案的管理（三级）	133
第八节 邮资票品发行档案管理（二级）	136
思考题	137
第十二章 集邮业务经营管理	138
第一节 集邮业务的经营与管理渠道	138
第二节 集邮票品的管理	140
第三节 集邮票品销售规定	141
第四节 网上集邮业务（三级）	144
第五节 集邮账务与财务管理	146
第六节 集邮品制作管理	149
第七节 邮票个性化服务业务管理办法	151
第八节 集邮进出口业务（二级）	153
第九节 寄售业务及市场购销业务（三级）	155
第十节 集邮业务统计规定（二级）	157
第十一节 集邮信息管理（三级）	157
思考题	159
第十三章 营销基础与集邮营销	160
第一节 邮政市场营销（四级）	160
第二节 邮政营销员的基本条件（四级）	162
第三节 市场调查	165
第四节 营销实战	170
第五节 集邮业务环境分析（四级）	179
第六节 集邮业务信息分析（三级）	181
第七节 集邮业务目标市场和市场细分（四级）	183
第八节 集邮营销的报价技巧（三级）	185
思考题	186
第十四章 集邮营业	187
第一节 集邮营业员应遵守的基本规定（五级）	187
第二节 集邮营业现场管理	188

第三节	集邮戳的使用与保管制度（五级）	192
思考题		193
第十五章	邮资票品库房管理	194
第一节	邮资票品库房基础管理（五级）	194
第二节	邮资票品入库	196
第三节	邮资票品出库	197
第四节	邮资票品退换（四级）	198
第五节	邮资票品转库	198
第六节	库房账簿管理	199
第七节	邮资票品盘存对账	199
第八节	单据的使用与存档	200
第九节	邮票专用袋管理（四级）	201
思考题		202
第十六章	监督检查及奖惩办法	203
第一节	监督检查机构的设置及职责要求（五级）	203
第二节	监督检查人员的权限范围（四级）	204
第三节	监督检查内容及方式	205
思考题		208
第十七章	邮资票品管理系统的业务处理功能与系统维护	209
第一节	邮资票品管理系统概述（五级）	209
第二节	邮资票品管理系统功能（五级）	211
第三节	邮资票品管理系统客户端维护（三级）	222
思考题		225
附录 1	国内邮件资费表	226
附录 2	主要国家英文名称及缩写	227
附录 3	各国货币单位及符号	233
附录 4	各类集邮报表示式	236
参考文献		249

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性质、特点、任务、服务方针，讲述了邮件的生产传递过程，并阐述了邮政职业道德的特点、要求及集邮业务员的职业守则的内涵。

由于本章是邮政各工种基础知识中最基本的知识，因此，对于报考各等级的学员，要求全面掌握本章知识，重点是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部门，也称为邮政通信行业，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。邮政通信不生产新的实物产品，它根据用户的要求，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，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行业，是现代社会的政治、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的性质，它作为社会的基础设施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的义务。邮政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的普遍服务作为邮政发展的宗旨。制定相关的法律，保障邮政通信的正常进行，对邮政的基本业务——信件业务授予邮政部门专营权，以政策扶持邮政发展等。

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。

（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，同时实现了信息的空间转移，消费过程随之结束。

（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共同完成。邮政通信全程全网联合作业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。其主要任务包括以下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）邮政通信是全社会人民群众沟通信息、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。

- （1）迅速——传递速度要快捷、及时。

- (2) 准确——要求不出差错。
- (3) 安全——不发生邮件丢失和损毁，万无一失。
- (4) 方便——为用户使用邮政业务提供方便。

五、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、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、运输和投递四个基本环节。

（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，邮局就担负起把邮件及时、准确、安全地投送给收件人的责任。

（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、发运路线和寄达局，逐格整理、捆扎、封装成袋和套，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

邮件运输就是邮政通信的重要环节，担负着全国各局、所之间的邮件传送任务。

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。按址投递指的是邮局按照邮件封面书写的地址，将邮件投交到收件人或规定的代收人或指定地点的投交过程。局内投交指的是通知收件人到指定的窗口领取邮件。

第二节 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。随着现代社会分工明细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，决定了邮政员工在任何情况下都必须坚守通信岗位，确保通信畅通无阻。这是邮政员工的神圣职责。

3. 创优——保证通信质量，精通业务技术

通信质量是邮政通信的命脉。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。随着高科技在邮政通信领域的广泛应用，邮政业务结构与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”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、统一的规章制度和统一的通信纪律，确保邮政通信畅通无阻。因此，遵守通信纪律，严守通信秘密，这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

用户是邮政企业的衣食父母，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，邮政员工只有树立一切为用户着想道德观念，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，创优优质服务，争当服务明星”活动，为建设文明行业做出贡献。

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，而且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，提高企业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、集邮业务员职业守则

1. 爱岗敬业、恪尽职守

各项职业都是“为人民服务”，公民之间通过相互服务来谋求共同的幸福。每个职业岗位上的服务者，在别的岗位面前都是被服务者，这种职业分工原则上是平等的，没有高低贵贱之分。所以每个人都要爱国家、爱企业、爱岗位，培养敬业意识，认真负责地做好自己的本职工作，在平凡的工作中，做出不平凡的贡献，赢得社会的尊重和群众的爱戴。

2. 遵纪守法，严守秘密

各行各业的职业道德往往通过具体的规章制度、操作规程、服务纪律等来体现，集邮企业从业人员应自觉遵纪守法，严格按业务规程及法律规定办理各类业务，不图谋私利，不辜负党和国家以及广大人民群众信赖，充分尊重群众的用邮自由和秘密，维护用户的正当利益。

3. 诚实守信，礼貌待人

讲文明、讲礼貌，就是要做到诚实、守信、谦恭、和善和有分寸，礼貌待人，语言规范。集邮企业应树立用户至上，全心全意为用户服务的经营理念，坚持诚信服务，赢得信誉。

4. 尊重用户，热情服务

尊重用户就是要热情周到地为用户服务，为用户排忧解难，在接待用户时要做到着装整齐、仪表大方、服务热情、和蔼可亲，服务场所要整齐清洁，使用户对企业产生亲切感和信赖感。

5. 团结协作，顾全大局

集邮业务实行全程全网，这就要求各部门、各环节团结协作，上下工序要密切配合，从大局出发。

6. 传播文明、服务社会

集邮业务员的职责是传播社会主义精神文明和物质文明，传播历史和现代文化；集邮业务员要以社会效益为最高准则，为集邮者和社会团体的收藏、礼仪、公关、纪念等多元化需求提供优质服务。

思 考 题

1. 邮政通信的性质、特点、任务、服务方针是什么？
2. 简述邮件的生产传递过程。
3. 邮政职业道德的特点是什么？
4. 邮政职业道德包括哪些内容？
5. 集邮业务员职业守则包括哪些内容？

第二章 法规知识

本章主要介绍了《中华人民共和国邮政法》基本内容及《中华人民共和国民法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、万国邮政联盟及其法规等邮政企业常用法律知识，讲述了邮政通信的规章制度中邮政专用品管理使用规定、三项基本制度和邮件安全保密规定。阐述了万国邮政联盟及其法规的规定，讨论了邮政企业在经营过程中遇到的法律问题，提高了邮政企业人员的法律风险防范意识，做到依法经营，维护邮政企业的合法权益，从而提高生产、经营水平和服务水平。

对于报考初级的学员，要求掌握《中华人民共和国邮政法》基本内容、邮政企业常用法律知识及邮政企业的规章制度，重点是邮政企业的专营权、邮政企业和用户的权利和义务、反不正当竞争的类型及处罚规定、邮件三项基本制度的规定及邮政专用品的使用规定。

对于报考中级的学员，除了掌握初级学习内容外，还应该掌握邮政通信企业常用法律知识中的合同法、广告法、消费者权益保护法，重点是合同的定义、合同订立、合同的法律效力、邮政合同的特征及订立的程序、消费者权利与经营者义务等内容。

对于报考高级的学员，除了掌握中级学习内容外，还应该掌握民法的基本规定，重点是财产所有权、知识产权、人身权、著作权法的有关规定。

对于报考业务师的学员，除了掌握高级学习内容外，还应该掌握万国邮政联盟及其法规知识，重点是万国邮政联盟的概况。

第一节 《中华人民共和国邮政法》基本知识概述（五级）

《中华人民共和国邮政法》（以下简称邮政法）于1986年12月2日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日颁布实施了《中华人民共和国邮政法实施细则》（以下简称实施细则）。邮政法共分总则、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8章44条。实施细则共分总则、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8章65条。主要内容如下所述。

一、规定了邮政企业的性质

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