

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

机要业务员

宗晓英 郑 英 杨丽娟 编

人民邮电出版社

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,我们依据机要业务员国家职业标准编写了《机要业务员》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。

本书由北京市邮政管理局负责组织编写,由北京机要通信局宗晓英同志总撰定稿,共十八章,分为“基础知识”和“专业知识”两部分。其中,“基础知识”共有十章,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、国家邮政局石家庄培训中心李莉副教授编写的《中华人民共和国邮政法》等法规知识、河北省邮政培训中心张剑讲师编写的邮政业务基本知识、安徽省报刊发行局徐元志同志编写的邮政编码、国家邮政局石家庄培训中心王小平教授编写的英语知识、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,宗晓英同志编写的《中华人民共和国保守国家秘密法》等法规知识、机要通信职业守则、服务礼仪、服务规范和汉语拼音、安全生产;“专业知识”共有八章,北京机要通信局郑英同志编写了机要营业、机要档案,北京机要通信局杨丽娟同志编写了机要分拣、接发和安全生产等内容,宗晓英同志编写了机要通信概述、保密工作规定、机要通信业务基本规定、机要通信业务规章制度、机要投递及机要通信质量管理等。

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北京市邮政管理局人教处、职鉴中心的关心与支持。国家邮政局公众服务部机要处史建华同志、山东省机要局李幼军高级经济师、四川省机要局蔡光品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、任务和服务方针	1
第二节 邮件的生产传递过程	3
第三节 邮政的三项基本制度	4
思考题	5
第二章 邮政职业道德与职业守则 (五级)	6
第一节 邮政职业道德	6
第二节 机要通信职业守则	8
第三节 服务礼仪	9
第四节 机要营业和机要投递服务规范	10
思考题	11
第三章 法规知识 (五级)	12
第一节 《中华人民共和国邮政法》及其实施细则	12
第二节 《中华人民共和国保守国家秘密法》及其实施办法	15
第三节 宪法和刑法有关保密工作的条款	17
思考题	18
第四章 邮政业务的基本知识 (二级)	19
第一节 国内邮件业务基础知识	19
第二节 国际邮件业务基础知识	20
第三节 其他业务	21
思考题	25
第五章 邮政编码、汉语拼音和日常英语知识	27
第一节 邮政编码	27
第二节 汉语拼音	33

第三节 日常英语知识	38
思考题	41
第六章 邮政通信地理	42
第一节 我国的地理概况（五级）	42
第二节 我国的交通运输	46
第三节 邮政通信网	48
思考题	57
第七章 计算机知识	59
第一节 计算机基础知识（五级）	59
第二节 计算机网络基础（四级）	61
第三节 计算机病毒知识（三级）	62
第四节 计算机的日常维护	63
思考题	67
第八章 安全生产	68
第一节 安全生产职责（五级）	68
第二节 国家秘密载体安全（五级）	68
第三节 人身安全（五级）	69
第四节 消防安全（五级）	70
第五节 交通安全（五级）	71
第六节 用电安全（五级）	72
第七节 设备安全	73
思考题	74
第九章 机要通信概述	76
第一节 机要通信的建立与发展（五级）	76
第二节 机要通信的性质、任务、特点和工作方针（五级）	79
第三节 机要通信的机构、场所设置与人员配备（二级）	81
第四节 机要通信的网络组织（二级）	82
第五节 机要通信的生产过程（五级）	83
第六节 机要通信的生产组织（二级）	84
思考题	87
第十章 保密工作规定	88
第一节 保密和保密工作（五级）	88
第二节 国家秘密和国家秘密级别的划分（四级）	89
第三节 保密工作纪律	91
思考题	94

第二部分 专业知识

第十一章 机要通信业务规章制度	95
第一节 机要通信业务处理原则（五级）	95
第二节 机要通信的四项基本制度（五级）	96
第三节 监督检查制度（三级）	98
第四节 机要通信业务处理操作规程（五级）	100
思考题	100
第十二章 机要通信业务基本规定	101
第一节 秘密载体的寄递范围	101
第二节 机要通信寄递关系的建立（四级）	103
第三节 秘密载体寄递规定（五级）	104
第四节 机要通信证件、业务单式、用品用具的使用和管理	106
思考题	112
第十三章 机要营业	113
第一节 收寄工作的性质、任务和特点（五级）	113
第二节 收寄作业组织	114
第三节 收寄工作程序（五级）	115
第四节 寄递范围的把握与执行	116
第五节 收寄中各类情况的处理	117
第六节 资费	122
第七节 票、款、计费收据的管理规定（二级）	123
第八节 电子秤的使用与维护	124
思考题	125
第十四章 机要分拣	126
第一节 分拣封发工作的基本规定（五级）	126
第二节 分拣封发的作业组织（二级）	129
第三节 分拣封发的平衡合拢	131
第四节 出口处理（五级）	132
第五节 机要袋的封装（五级）	136
第六节 进口处理	137
第七节 批投、批转、批退处理（三级）	141
思考题	142
第十五章 机要袋的接发	144
第一节 机要袋的接发（五级）	144

第二节	机要袋的交接验收（四级）	145
第三节	接发工作中特殊情况的处理（四级）	146
第四节	机要袋的发运（三级）	147
思考题		149
第十六章	机要投递	151
第一节	机要投递工作的性质、任务和特点（五级）	151
第二节	机要投递关系的建立（三级）	152
第三节	秘密载体的投递方式和条件（五级）	153
第四节	秘密载体的投递时限、投递频次和投递深度	153
第五节	机要投递网络的组织（二级）	154
第六节	秘密载体投递工作的处理程序（五级）	155
第七节	投递过程中特殊情况的处理（五级）	158
第八节	局内投交秘密载体的内部处理和投交程序（四级）	159
思考题		160
第十七章	机要业务档案	161
第一节	机要业务档案管理的任务、作用（五级）	161
第二节	机要业务档案的分类和归档程序	162
第三节	机要业务档案的保管	163
第四节	机要业务档案的查询	164
第五节	进出口验单的处理（三级）	165
思考题		166
第十八章	机要通信质量管理	168
第一节	机要通信质量管理概述	168
第二节	机要通信质量指标的设置与分类（五级）	170
第三节	质量差错范围与解释（四级）	171
第四节	机要通信质量监督检查（二级）	172
思考题		173
附录 1	《中华人民共和国保守国家秘密法》	174
附录 2	《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》	177
附录 3	业务单式	182
附录 4	全国统一经转关系	202
参考文献		216

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、任务和服务方针，邮件的生产传递过程以及邮政的三项基本制度。

本章是邮政通信各工种基础知识中最基本的知识，因此，报考各等级的学员要全面掌握本章知识，重点是邮件的生产传递过程和邮政的三项基本制度。

第一节 邮政通信的性质、特点、任务和服务方针

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特性。

（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的性质，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，并制定相关的法律，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，以政策扶持邮政的发展。

二、邮政通信的特点

（一）邮政通信的生产活动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和运送网络，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，同时就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，并且损害邮政企业的信誉。

（三）全程全网联合作业

邮政通信的全部传递过程，通常要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 and 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决定的。它的根本任务是保证党和国家的通信需要以及整个社会和市场经济发展对邮政服务的需要。其主要任务包括以下五个方面。

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。

迅速——传递速度要快捷、及时。

准确——要求不出差错。

安全——不发生邮件丢失和损毁，做到万无一失。

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，也是邮件生产传递过程的开始。从此，邮局就担起把邮件及时、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、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。

第三节 邮政的三项基本制度

邮政的三项基本制度是明确邮件处理中各环节工作人员之间的责任界限，相互督促贯彻邮政规章制度，确保邮件的迅速、准确、安全传递，不断提高通信质量的重要保证。

一、交接验收

邮件在处理过程中，凡局际之间办理交接的都必须严格执行交接验收制度；凡局内作业处理，在保证邮件处理质量、明确责任的情况下，可根据实际情况自行确定。

交接验收的基本内容如下：

- （一）根据清单或路单逐件、袋挑对所登节目和总数是否与实物相符；
- （二）逐件验视保价信函，重点抽验其他邮件是否符合规格标准；
- （三）邮件袋套的封装是否符合规格；
- （四）总包的发运路向是否正确。

二、勾挑核对

各局在邮件、总包发出之前及接收时或接收之后，均应根据实物逐件、袋勾挑核对相关清单、总清单和路单，以确保登单节目与实物相符。各生产单位在邮件发出之前及接收时或接收之后，均应根据邮件逐件勾挑核对相关清单、总清单，以确保邮件交接质量。各局在内部交接中在确保邮件安全、责任段落明确的前提下，可自行确定交接方式。

勾挑核对时，如发现所登节目与实物不符，交、接双方应当场验清。如无法当场验清的，应以实物为依据更正清单或路单，并将更正情况由主管人员签证后当班或按规定时限验知相关单位。

由于不执行或不认真执行勾挑核对制度，造成邮件无着落的，应追究相关人员责任。

三、平衡合拢

各生产单位必须在每车（船）次、每班、每日工作终了时，根据进、出口清单或路单对给据邮件和总包分别进行平衡合拢，并填写“给据邮件平衡合拢表”。合拢的具体方法和平衡合拢表式样，由各省局根据具体情况自行规定。

合拢时，如果总数不平衡或结存数与实存数不符，应即采取措施查明。如复查无结果，应即向主管人员如实汇报，并作详细记录备查。

思 考 题

1. 邮政通信的性质、任务、特点各是什么？
2. 邮政通信的服务方针是什么？
3. 简述邮件的生产传递过程。
4. 邮政的三项基本制度的内容是什么？

第二章 邮政职业道德与职业守则 (五级)

本章主要讲述了邮政职业道德和机要通信职业守则,介绍了邮政服务礼仪以及机要营业和机要投递服务规范。

报考各等级的学员要掌握邮政职业道德和机要通信职业守则的内容。重点是机要通信职业守则。

报考营业或投递模块的学员,以及报考高级和业务师的学员,还要求掌握邮政服务礼仪和机要通信服务规范。

第一节 邮政职业道德

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。邮政产品是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，邮政业务结构和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和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；自觉做到上道工序为下道工序服务，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，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。

第二节 机要通信职业守则

机要通信职业守则可概括为敬业爱岗、遵纪守法、质量安全、热情服务、团结协作、万无一失等六个方面。根据这些基本规范制定机要通信各个岗位、各项工作的细则，直接约束广大机要职工的职业行为，连同邮政职业道德一道贯彻到各项工作中，成为全体机要职工的共同信念和良好的职业习惯。

一、机要通信职业守则

- (一) 爱岗敬业，恪尽职守；
- (二) 遵纪守法，严守秘密；
- (三) 质量第一，传递畅通；
- (四) 规范服务，礼貌待人；
- (五) 协作配合，服从大局；
- (六) 机要通信，万无一失。

二、机要通信职业守则的具体含义

(一) 爱岗敬业，恪尽职守。机要通信人员从事的工作平凡而具体，但它与党和国家的利益息息相关，责任十分重大。因此，机要职工不论从事哪个岗位，都必须把具体的工作与维护国家的安全和利益联系起来，树立高度的政治责任感，热爱机要事业，尽职尽责地做好本职工作，为确保机要通信的万无一失做出自己应有的贡献。

(二) 遵纪守法，严守秘密。各级机要通信部门是国家秘密载体集中处理传递的保密要害部位。因此要求从事机要通信工作的人员必须遵纪守法，时刻保持高度的政治警惕性。保守国家秘密，维护国家的安全和利益，确保机要通信安全畅通和万无一失是机要通信人员的职责和义务。

(三) 质量第一，传递畅通。质量是机要通信的生命。离开了质量，机要通信也就失去了存在的意义和价值。因此，要求机要通信全网的每一个生产环节、每一个人都必须认真执行“交接验收、勾挑核对、平衡合拢、安全携带”四项基本制度和机要通信工作十大纪律，一切工作的开展都必须以质量、安全为中心，确保机要通信安全畅通。

(四) 规范服务，礼貌待人。最大限度地满足用户对机要通信的需求，是机要通信服务的宗旨。因此，机要通信的服务，不仅要体现在营业和投递窗口主动、热情、礼貌待人上，而且，在服务网点设置、营业时间安排、经办业务范围以及业务处理手续等方面，尽可能地为用户提供方便，为用户提供优质、高效的服务。

(五) 团结协作，服务大局。机要通信的组织作业具有全程全网联合作业的特点，要靠各工种、各部门协作配合才能完成。因此，要求每个职工一定要树立服务大局的观念，听从统一指挥调度，执行统一规章制度和作业标准，发扬协作配合精神，全网一盘棋，全线一条心，确保机要通信的协调畅通。

(六) 机要通信, 万无一失。机要通信传递国家秘密载体, 是党和国家赋予机要通信的神圣职责。“万无一失”是对完成机要通信任务总的质量要求。在新的历史条件下, 我们要继承和发扬机要交通和机要通信的光荣传统, 艰苦奋斗, 无私奉献, 坚持“保密、安全第一, 准确、迅速传递”的工作方针, 万无一失地完成党交给我们的传递国家秘密载体的任务。

第三节 服务礼仪

邮政是社会的“窗口”, 是公用性和服务性企业。邮政员工的服务形象和服务水平不仅体现社会文明水平, 而且直接影响到企业的生存和发展。机要通信是邮政的重要组成部分, 在激烈竞争的经济社会中, 机要员工也必须塑造良好的企业形象, 才能赢得更好的社会效益和经济效益。

礼仪是一种社会规范, 不同的职业有着不同的礼仪要求。邮政服务礼仪是一种企业规范, 它的主要内容表现在服务用语、服务态度和行为举止、仪表仪容等三个方面。

一、服务用语规范

语言是人们交流思想、联络感情的工具和手段。“言为心声, 语为人镜”, 语言是人心灵的体现。在人与人交谈中, 有驾驭语言的能力的人, 就会自如地运用多种表达方式。邮政员工应探索各种语言风格, 使接待用户用语达到诉之以诚、诉之以情的目的和效果。邮政员工应讲究文明礼貌, 讲究尊敬用户, 讲究语言规范, 要养成说“你好、请、欢迎、谢谢、对不起”等礼貌用语的习惯。

与用户交谈时, 还应注意音量适度, 语调柔和, 速度适中, 吐字清晰。

二、服务态度, 举止规范

(一) 态度规范

1. 发自内心, 轻松友好的微笑服务, 精神饱满, 彬彬有礼。
2. 与用户对话心平气和, 双目平和自然地正视对方。
3. 有问必答, 态度诚恳, 解答耐心, 对用户不烦不燥。
4. 工作出现差错, 应以礼补拙, 虚心接受用户批评并诚恳道歉。

(二) 举止规范

1. 站立姿势要端庄, 收腹挺胸, 大方得体。不叉腰, 不抱胸, 不能依靠他物站立。
2. 坐姿端庄, 不仰靠椅背, 不跷二郎腿, 不趴在工作台上休息。
3. 行走姿态要稳重大方, 脚步轻稳, 不在工作场地边走边大声喧哗, 不奔跑追逐, 不打闹嘻笑。
4. 与用户钱物交接时应用双手, 轻拿轻放, 不抛不丢, 唱收找零。递给用户需要的剪子、刀子类物品, 应把剪把、刀把递送用户手中。
5. 用户未表示握手意向时, 一般不主动和用户握手。

6. 尊重用户的风格习惯，不与用户开玩笑。对残疾人服务更要认真细致。
7. 适当选择运用起立致意、点头致意、举手致意的常用礼节，表示对用户的尊敬。
8. 向用户作自我介绍时，应做到举止庄重大方，表情坦然亲切，语言简明扼要。

三、仪表仪容规范

(一) 仪表规范

1. 上岗应统一着装，穿着标志服，标志服应整洁、合体、纽扣齐全。
2. 上岗人员应佩戴服务卡，附有本人照片和工号，以使用户监督。
3. 严禁一切人员穿拖鞋上岗，或将凉鞋穿成拖鞋状。
4. 投递人员随身携带的投递包应保持整洁，不破损。
5. 驾驶员应文明行车，遵守交通规则，礼貌让人。
6. 内部工作人员应穿戴干净整洁，工作现场佩戴工作帽，讲究卫生。

(二) 仪容规范

1. 上岗人员应做到仪容美观大方。
2. 男士应做到发型美观大方。不留鬓须，不蓬头垢面。
3. 女士应梳装整洁利落，淡妆上岗，配戴饰品应宜少宜小。
4. 工作岗位上应避免出现当众搔头皮、掏耳朵、抠鼻孔、咬指甲、搓泥垢、修指甲、揉衣角、用手指在桌子上乱画等不雅行为。
5. 工作人员不穿奇装异服，不留怪异怪色发型，保持良好个人卫生习惯，不给他人造成不良的视觉形象。

第四节 机要营业和机要投递服务规范

机要业务人员应按照服务礼仪的标准规范服务，营业、投递等窗口的服务人员还应遵守以下规范。

一、机要营业服务规范

(一) 营业厅卫生规范

1. 墙面、桌面、地面、营业台席清洁整齐，门窗玻璃明净。
2. 营业厅布局合理有序，环境清新。
3. 营业厅内柜台、电话等服务设施清洁、整齐、无污垢。
4. 营业员坐席及营业厅内不得存挂个人衣物，工作场所不得存放个人用品及其他杂物。

(二) 班前准备规范

1. 备齐备足各种业务用品用具，如笔、计算器、章戳、单据、业务资料和意见簿等、按要求定置码放。
2. 校正钟表、日历，检查营业收寄所使用的各类设备（如电子秤、计算机和打印机等）。
3. 按规定营业时间准点开门。