

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

邮政业务档案员

孙远光 杨 洁 编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

邮政业务档案员

孙远光 杨 洁 编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

邮政业务档案员 / 孙远光 杨洁编. —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 7-115-13965-2

I. 邮... II. ①孙...②杨... III. 邮政业务—档案管理—职业技能鉴定—教材

IV. ①F618②G275.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 079241 号

内容提要

本书以国家职业标准为依据, 紧密结合邮政业务档案工作实际, 全面介绍了一般档案管理的基础知识和标准化知识, 阐述了邮件业务档案信息在邮政生产经营中的意义和作用、邮政通信生产的作业流程和相关的业务处理规定, 讲述了国内国际邮件业务查验管理制度和基本的工作方法。

本书还介绍了邮政通信概述、法规知识、邮政通信规章制度、邮政通信地理、邮政编码、邮政业务基本知识、邮政英语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, 是邮政业务档案员职业技能鉴定考试的指定辅导教材, 也可作为邮政业务档案人员的岗前培训、在岗培训教材。

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

邮政业务档案员

-
- ◆ 编 孙远光 杨洁
责任编辑 郭晶
 - ◆ 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: 12.25
字数: 287 千字 2005 年 8 月第 1 版
印数: 4 201—4 700 册 2006 年 4 月内蒙古第 2 次印刷

ISBN 7-115-13965-2/TN · 2587

定价: 20.00 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指导下，我们依据邮政业务档案员国家职业标准编写了《邮政业务档案员》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。

本书由四川省邮政局负责组织编写，由四川省成都市邮政局孙远光同志总撰定稿，共十四章，分为“基础知识”和“专业知识”两部分。其中“基础知识”共有八章，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部分、北京邮区中心局朱培生同志编写的邮政通信规章制度部分、河北省邮政职工培训中心张剑讲师编写的邮政业务基本知识部分、国家邮政局石家庄培训中心李莉副教授编写的法规知识部分、安徽省报刊发行局徐元志同志编写的邮政编码部分、江西省南昌邮区中心局杨长生同志编写的邮政通信地理部分、北京机要通信局宗晓英同志编写的汉语拼音部分、国家邮政局石家庄培训中心王小平教授编写的业务英语部分、河北省邮政职工培训中心孔俊林讲师编写的计算机基础知识部分等内容。“专业知识”共有六章，四川省成都市邮政局杨洁同志编写了邮政通信质量管理部分，孙远光同志编写了邮件业务处理规定部分，与杨洁同志共同编写了邮件业务档案管理、邮件查验管理、邮件赔偿等内容。

为了适应不同技能等级的人员学习，本教材在章、节或目中注明了考试等级，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四川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业务管理处李金英同志、福建省福州市邮政局朱光同志、江西省南昌邮区中心局毛洪镇同志、四川省邮政局詹佑福同志、四川省邮区中心局胡平同志等专家对教材进行了审阅并提出了宝贵意见。在此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，水平有限，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（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	4
思考题	6
第二章 邮政通信规章制度（四级）	7
第一节 邮政专用品管理使用规定	7
第二节 三项基本制度	10
第三节 邮件安全保密规定	11
思考题	12
第三章 邮政业务基础知识	13
第一节 国内邮件业务基础知识	13
第二节 国际邮件业务基础知识	20
思考题	27
第四章 法规知识（四级）	28
第一节 邮政法基本知识概述	28
第二节 邮政企业常用法律知识	31
第三节 万国邮政联盟及其法规	35
思考题	36
第五章 邮政通信地理	37
第一节 行政区域（四级）	37
第二节 我国的交通运输（四级）	38
第三节 邮政通信网（三级）	39
第四节 邮政编码（四级）	43

思考题.....	44
第六章 汉语拼音（四级）	45
第一节 百家姓的认读	45
第二节 姓氏中的生僻字及读音	49
思考题.....	51
第七章 邮政业务常用英语（三级）	52
思考题.....	56
第八章 计算机基础知识	57
第一节 计算机概述（四级）	57
第二节 计算机网络基础（四级）	58
第三节 计算机病毒（四级）	59
第四节 计算机日常操作与维护（三级）	61
思考题.....	63

第二部分 专业知识

第九章 邮件业务处理规定（四级）	64
第一节 邮件传递时限频次	64
第二节 各类邮件的分拣封发处理	68
第三节 邮件运输	75
第四节 邮件投递的处理手续	79
第五节 邮件的改寄、退回、撤回和更改收件人地址姓名的处理	85
思考题.....	92
第十章 邮政通信质量管理	93
第一节 邮政通信质量（四级）	93
第二节 通信质量管理	95
思考题.....	97
第十一章 邮件业务档案管理	98
第一节 档案管理概述（四级）	98
第二节 邮件业务档案管理概述（三级）	101
第三节 邮件业务档案的送缴与接收（四级）	103
第四节 邮件业务档案的整理与保管	105
第五节 邮件业务档案的查阅与销毁（四级）	109
第六节 档案工作标准化概述	110

思考题.....	117
第十二章 邮件查验管理	119
第一节 查单.....	119
第二节 特快专递邮件查询.....	126
第三节 验单.....	129
思考题.....	133
第十三章 邮件赔偿	134
第一节 邮件赔偿的范围和标准（四级）.....	134
第二节 邮件赔偿的处理.....	138
思考题.....	140
第十四章 档案信息利用	141
第一节 档案信息利用概述.....	141
第二节 邮件业务档案信息利用.....	143
思考题.....	151
附录 1 国内邮件重量、尺寸限度	152
附录 2 国内特快专递邮件重量、尺寸限度	153
附录 3 各类邮件的封资规格	154
附录 4 国内邮件资费情况	156
附录 5 国内快递包裹资费情况	157
附录 6 国内邮政特快专递邮件资费情况	158
附录 7 国际航空函件资费情况	159
附录 8 国际空运水陆路函件资费情况	160
附录 9 国际水陆路函件资费情况	161
附录 10 特别业务资费情况	162
附录 11 我国香港、澳门和台湾地区邮件资费情况	163
附录 12 国际及港澳台特快专递邮件资费情况	165
附录 13 国际邮件和特快专递邮件的重量、尺寸限度	166
附录 14 各类国际邮件的封装要求	168
附录 15 我国地级以上城市的邮政编码	169
附录 16 《邮区中心局总包邮件交接处理规定》（暂行）	172
附录 17 不接受撤回邮件和修改更正收件人姓名、地址申请的国家和地区	177
附录 18 受理给据邮件查单登记簿	178
附录 19 给据邮件查单登记簿	179
附录 20 互换局 ISO 标准代码	180

附录 21 对查单回复和补偿金代补有特殊规定的国家和地区 181

附录 22 对国际普通包裹不承担补偿责任的国家和地区 182

附录 23 对内装流质和易碎物品的包裹不负补偿责任的国家 183

参考文献 184

第一部分

基础知识

点群の討論を要す 二

益效主气脉寒由息言奇制密者封重 (一)

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、特点和任务,讲述了邮政通信的服务方针和邮件的生产传递过程,阐述了邮政职业道德的特点和要求。

由于本章内容是邮政各特有职业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,其中重点是邮政职业道德。

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、传递以实物为载体的信息为主的产业部门，也称为邮政通信行业。它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，它不生产新的实物产品，而是根据用户的要求，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，其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传递时限不同的业务种类，也体现了邮政通信的时间效应。邮政通信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为服务范围的广泛性、服务对象的普遍性以及使用的平等性。邮政通信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——信件业务授予邮政部门专营权，以政策扶持邮政发展等。

二、邮政通信的特点

（一）通过传递附有信息的实物产生效益

邮政通信的生产活动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，其生产活动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运送网络。以从分散到集中，再从集中到分散的方式，经历收寄、分拣、封发、运输和投递等环节，完成实物信息传递，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）生产过程和消费过程具有一致性

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，一旦把邮件投递给收件人，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。为了实现联合作业，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。其主要任务包括五个方面。

1. 邮政通信担负着传递国家政令、公文和保持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，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、汇款通知等。邮件的生产传递过程是指从用户交寄邮件开始，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。

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。

（一）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。

（二）筒（箱）收寄

信筒信箱用来收寄平常信件，即平信和明信片。

（三）上门收寄

上门收寄是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，它也是特快专递邮件的主要收寄方式。

（四）流动服务收寄

流动服务收寄是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，是连续的工作程序。

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，并封装成袋、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，它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窗口领取邮件。

第三节 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加，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综合。

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”的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。
4. 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。邮政产品体现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”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,这样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

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

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,只有这样,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。邮政通信企业应大力开展“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,正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,邮政员工只有克服“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，才能使邮政处于良性循环的轨道。

三、邮政业务档案员职业守则

1. 热爱邮政事业，忠于本职工作

热爱邮政事业，忠于本职工作，是邮政职业道德的首要规范，是邮政职工爱岗敬业、忠于职守的精神体现。邮件业务档案的性质和特点决定了它在邮政通信中的地位，邮政业务档案工作是一个既平凡又重要的工作岗位。忠于本职工作是对每个邮政业务档案员的起码要求。衡量一个人的价值，并不取决于他所从事的具体工作，而应该看他是否热爱自己的工作，是否用高度的责任心来对待自己的工作。只要热爱档案工作，忠于档案工作，就能在平凡的工作岗位上为邮政的发展做出不平凡的成绩。

2. 钻研业务技术，提高职业技能

一定的业务技术是做好工作的基本条件，提高职业技能是促进工作质量的保证。邮政业务档案工作在邮政生产过程中，属于事后服务性工作。它的特点是既要维护消费者的利益，又要维护企业自身的利益。工作的性质和特点决定了档案员只有刻苦钻研业务技术，熟悉邮政通信生产过程，才能做好岗位工作。

3. 坚持用户至上，优质高效服务

用户至上，优质高效，是邮政服务的基本原则和服务宗旨。档案员在平凡的工作岗位上同样应坚持这个原则，以优质高效的服务满足消费者的需要。坚持用户至上，就是通过提供优质高效的服务来体现邮政服务的思想。档案人员应通过自己优质高效的服务，赢得用户的信任，为企业树立起良好的对外形象。

4. 遵守职业纪律，保障用户权益

遵守职业纪律，是对从事任何职业的人员最基本的要求。保障用户权益是邮政业务档案员的根本宗旨，是档案员遵守职业纪律的具体体现，是档案员应尽的法律义务。用户的用邮权益只有靠邮政职工共同努力，靠严格的组织纪律才能真正得到维护。所以，档案人员应该自觉遵守职业纪律，使每一位用户的权益得到保障。只有这样，才能树立起良好的企业对外形象。

5. 弘扬企业精神，维护行业信誉

企业精神是企业员工共同的价值观念和行为准则，是企业员工的精神支柱。它对外表现为员工的荣誉感，对内表现为员工的责任感，是企业凝聚力、战斗力的精神所在。没有企业精神，企业就失去了凝聚力和战斗力。作为邮政企业的一员，档案员也应该在实际工作中弘扬企业精神，努力做好服务工作，自觉维护邮政行业的信誉。

思 考 题

1. 如何理解邮政通信的性质和特点？
2. 如何认识邮政通信的任务和服务方针？
3. 简述邮件的生产传递过程。
4. 邮政职业道德的特点是什么？
5. 邮政职业道德包括哪些内容？

第二章 邮政通信规章制度

(四级)

本章主要介绍了邮政通信规章制度中的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。

本章为基础知识，其内容主要是对邮政通信规章制度作一般性介绍，因此要求报考各等级的学员都要掌握本章内容。其重点是三项基本制度和邮件安全保密规定。

第一节 邮政专用品管理使用规定

邮政用品用具主要包括邮政日戳、邮政夹钳、邮件容器（邮袋、信盒、集装箱）、袋牌、袋绳和铅志，即通常所指的六项用品用具，其中邮政日戳、邮袋和邮政夹钳是《中华人民共和国邮政法》（以下简称邮政法）规定的邮政专用品。

一、邮政日戳

邮政日戳是邮政企业处理各项业务时使用的刻有地名和日期的特制专用戳记，是邮政通信的专用工具，是凭以确认邮政局（所）与用户之间，以及各生产环节之间责任关系的印信。每一枚日戳都代表着一个邮件处理环节。邮政日戳是有效的法律凭证，受法律保护，任何单位或个人不得仿造或冒用。

二、邮政夹钳

邮政夹钳（包括手携夹扎袋钳）是用于夹紧加封在邮袋上铅志的邮政专用工具，也是凭以确认局际权责关系的印信。夹钳头部安装有局名和邮件种类名称的印模。夹钳所夹封的总包袋内邮件如发生损毁、缺少等不符情况，往往需要按照铅志上所显示的夹钳印模，来判明责任。夹钳必须注意爱护使用，使用后应立即严密保管，防止盗用和丢失。

三、邮件容器

邮件容器（邮袋、信盒、集装箱）是封装各类邮件和指定报刊使用的邮政专用品，是国家财产。邮件容器只许在邮政企业内的邮件、报刊封发部门和邮政运输部门使用，不准挪作他用。

(一) 邮件容器的基本规定

按邮件种类的不同, 邮件容器基本分为四个大类, 即普通邮件容器、航空邮件容器、特快邮件容器和机要邮件容器。按寄递的区域, 邮件容器可分为国内邮件容器和国际邮件容器。国内邮件容器又可分为全国通用邮件容器和各省、自治区、直辖市在各自所辖的地区范围内专用的邮件容器。按质地和外形的不同, 邮件容器可分为邮袋、信箱和集装箱三种。

邮袋上的文字、袋号、年号除地区专用邮袋印字用红色快速染料印制外, 其他均用黑色涂料印制, 便于与国内、国际通用邮袋区别。少数民族地区的专用邮袋, 可一面印汉字, 另一面印当地少数民族文字。

(二) 邮件容器的使用与管理

1. 邮件容器使用注意事项

(1) 封发邮件时必须按照邮件种类和寄递区域分别使用邮袋(容器), 不得专、普混用, 严禁用外国邮袋(容器)封发国内邮件。

(2) 严禁将邮袋(容器)连同邮件直接封发给邮政通信部门以外的单位或个人(用户)。

(3) 注意爱护邮袋(容器), 不得任意抛掷、拖拉、践踏或在邮袋(容器)上乱写乱画。防止污损, 以保持邮袋的整洁。

2. 邮件容器的管理标准

邮件容器的管理应遵循“五有五无”的标准。

(1) 五有: 管理有专责, 使用有计划, 进出有登记, 请领有手续, 存放有专处。

(2) 五无: 无积压, 无挪用, 无损毁, 无散失, 无外借。

四、袋牌

袋牌是拴挂在邮件袋上的各种袋牌的总称, 用以识别袋内所装邮件的种类、寄发局、接收局等, 给据邮件还填有号码, 贵重包裹袋牌和航空邮件袋牌上还要注明重量。袋牌上的局名和其他文字一律自左至右横写, 号码、重量、件数等栏应按格填写, 书写清晰, 文字规范。

(一) 袋牌种类

袋牌分为条码袋牌和标志袋牌两类。

条码袋牌分为横式和竖式两种, 国际袋牌多为横式, 其他袋牌均采用竖式。

标志袋牌采用竖式, 无条码区。

(二) 袋牌规格

国内邮件袋牌规格见表 2.1。

表 2.1 国内邮件袋牌规格

编 号	袋 牌 名 称	规 格	印 刷 颜 色	标 识
邮 1213	无单信函袋牌	50×85	白边黑字	平信
邮 1215	挂号信函袋牌	50×85	白边红字	挂信
邮 1218	平挂合封袋牌	50×85	白边红字	线框印黑色
邮 1214	无单印刷袋牌	50×85	黄边黑字	平刷
邮 1216	挂号印刷袋牌	50×85	黄边红字	挂刷
邮 1217	特挂保价袋牌	50×85	白边黑字	标记红色三角形