

全国邮政职工读书知识竞赛参考书

职工素质工程知识读本

新邮政 新职工 新知识

2003

国家邮政工会 全国邮政新闻宣传中心

出品

盛江萍 主编

中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

新邮政·新职工·新知识:2003/国家邮政工会,全国邮政新闻宣传中心编. —北京:中国工人出版社,2003.8

ISBN 7-5008-3120-X/D.429

I. 新... II. ①国... ②全... III. 邮政—基本知识—竞赛题
IV. F61-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 076405 号

出版发行:中国工人出版社

地 址:北京鼓楼外大街 45 号

邮 编:100011

电 话:(010)62350006(总编室) 62005038(传真)

发行热线:(010)62005049 62005042

网 址:<http://www.wp-china.com>

经 销:新华书店

印 刷:北京高岭印刷厂

版 次:2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

开 本:850 毫米×1168 毫米 1/32

字 数:130 千字

印 张:7.5

印 数:001-3000 册

定 价:15.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

发展现代化邮政
满足社会需要

江泽民

一九九六年元月十二日

《新邮政新职工新知识 2003》编委

主 编：盛汇萍

副 主 编：常凤山 夏立群 林治建 睢红卫
达 瓦 刘建辉 方 平 张荣林
朱惠忠 柯 岩

编 委：何培恩 吕德培 刘世平 沈润生
凌 志 刘春发 成英先 谷德凯
沈 华 邓重林 鞠 勇 金银柱
张路敏 武新民 黄建计 郭用福
孙其明 周国繁 陈 沅 陈世钊
严士学 曾嘉陵 郭林军 李云山
孙恒国 尼玛顿珠 周养俊 李 琪
董文华 张达明 刘德庆 许国辉
杨永生 陈虹霞 李昆昆 张文奎

总 策 划：张文奎

统 筹：柴立强 陈玉兰 肖克鑫 徐文欣
徐晓宁 王 玫 冯原瀚 王 巍
蒋为民

更新知识 创新永远(序)

时代大潮将我们中国邮政人推上了一个全新的舞台，历经百年荣耀和沧桑的中国邮政正面临着新的机遇和挑战，如何应对机遇和挑战，关系到我们邮政事业能否与时俱进、适应全面建设小康社会的需要，关系到我们每一个正在勤勉工作的邮政人能否永远立于不败之地。

知识爆炸，信息膨胀，许多崭新的东西每时每刻在撞击这个社会 and 身处这个社会中的邮政人，面对发展变化，我们怎样去判断前进的方向，相信大家都有自己的认识和思考。但不管怎样，改善知识结构，提高自身素质，适应时代要求，正是每一个追求进步的组织和员工必须具备的基点和前提，惟有如此，才能抓住机遇，永葆发展和创新的活力。

我们正处在一个知识资本化、创新加速化、教育终身化、生产敏捷化、消费个性化、组织网络化、经济全球化的崭新时代，要在这样一个时代生存和发展，惟一的途径就是学习、学习、再学习。美国通用总裁杰克·韦尔奇曾说：“我们的行为是由一个最根本的核心信仰所支配的：一个组织不断地从所有源泉学习的欲望和能力——以及迅速把这种学习转换成行动的做法——是它最终的竞争优势。”日本管理大师原野先生说过：在一个惟一能够肯定的东西就是什么都不能肯定的经济世界里，保持竞争优势的惟一源泉就是学习。

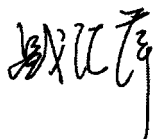
知识与学习是一对孪生兄弟，不学习就无法获取知识，知识经济也就无从谈起。一个没有危机感的企业是没有竞争力的，一

个不学习的企业是没有希望的。知识已经取代土地、厂房、设备，成为未来企业发展最重要的资本。企业经营者和员工可以不去学校，但不可以不学习，尤其要注重实践学习。一个人的生命是有限的，而学习却恰似生命的延长，更重要的是，人的心灵又是在学习中不断地得到净化。水滴石穿，厚积薄发，机遇永远属于那些在深切关注社会进步事业的进程中善于学习、肯于实践的人们。在一个全新的知识经济时代，每个邮政人都要树立终身学习的理念和全面发展的理念。更新知识，创新未来，这是时代的需要，更是每个邮政人为邮政事业发展建功立业、实现自身价值的必经之路。

“三个代表”思想重要的内涵是创新，“十六大”精神的主旨也是创新，江泽民同志号召全党，在建设中国特色社会主义事业中要坚持创新、创新、再创新。它不仅引领中华民族不断进步，也将指导中国邮政在新时期发展与壮大。当前，在邮政全行业实施职工素质工程，开展“创建学习型组织，争当知识型职工”读书活动的宗旨，正是从根本上推进邮政持续快速健康发展。

“千里之行，始于足下。”衷心希望广大邮政职工朋友，增强学习的紧迫感和自觉性，从现在起就迅速行动起来，踊跃投身到争当知识型职工的活动中来，通过学习这本书，汲取新的知识营养，丰富自己的智慧源泉，激活自身创新的动力，实现自己的全面发展，真正做一个新时代的新邮政人。

国家邮政工会主席



2003年8月

编者的话

作为邮政职工素质工程的知识读本——《新邮政新职工新知识 2003》的策划编辑过程，始终得到了国家邮政局领导和局机关司、部、室领导的高度重视和大力支持。国家局党组成员、纪检组长、国家邮政工会主席盛汇萍同志不仅为该书亲自写了序言，而且对该书的编辑工作十分关注，多次提出明确的指导性意见。参加该书编辑的国家局机关相关司、部、室领导及有关同志对该书的框架结构、词条内容，也进行过多次研究推敲。所有这些工作都充分说明，推进职工素质工程不仅已经列入各级邮政部门的主要议事日程，而且正在全国邮政部门有计划、有步骤地逐步深入开展。

可以说，编辑出版此书是国家邮政局推进职工素质工程的一项重要举措和积极尝试，它将社会和时代所赋予邮政职工的新要求，力求以简单明了的方式呈现给广大职工，通过“三个方面的新”吸引和激发职工参加读书活动、更新知识、提高素质的渴望和自觉性，从而为推进邮政的良性循环和现代化进程，提供强大的智力支撑。

本书也是 2003—2004 年在全国邮政部门开展读书知识竞赛活动的主要读本，对于各级邮政部门的管理人员更新知识、开阔视野也大有裨益。但由于时间仓促，特别是由于我们编者的水平所限，在政策理论与业务知识的把握上一定与大家的期望还存在着不小的差距，在内容上还存在着不少疏漏，因而真诚希望大家读后给予批评指正。

目 录

第一部分 新邮政 邮政新蓝图

1. 奋斗目标	4
2. 指导方针	4
3. 现代化邮政	4
4. “十五”规划	4
5. 良性循环	5
6. 六大战略	5
7. 效益年	6
8. 普遍服务	6
9. 人才工程	7
10. 三进工程	7
11. 形象工程	7
12. 职工素质工程	8
13. 送温暖工程	8
14. 民主管理	9
15. 群众性经济技术创新工程	10
16. 十大成就	11

业务新内涵

1. 现代物流	14
2. 第三方物流	14
3. 一体化物流	14
4. 精益物流	15
5. B to B	15
6. B to C	15

7. 邮政储蓄	16
8. 中间业务	16
9. 邮政电子汇款	17
10. “绿卡”	17
11. “银联”标识绿卡	17
12. 自动柜员机	18
13. POS 机	18
14. 保险	18
15. 全球邮政特快专递	19
16. 国内特快专递	19
17. 同城特快专递	19
18. 个性化邮票	19
19. 个性化明信片	20
20. 商业信函	20
21. 邮送广告(DM)	20
22. 混合信函	21
23. 直递包裹	21
24. 代办电信	21
25. 虚拟电信运营	22

网络新坐标

1. 实物网	24
2. 航空快速网	24
3. 邮路	24
4. 综合计算机网	24
5. 电子邮政	25
6. 绿卡网	26
7. 三流合一	26
8. 185	26
9. 183	27

第二部分 新职工

法制新观念

1. 《宪法》	32
2. 选举权	32
3. 言论自由权	32
4. 通信自由与通信秘密权	33
5. 劳动权	33
6. 休息休假权	33
7. 教育权	33
8. 《刑法》	33
9. 侵犯通信自由罪	34
10. 私自开拆、隐匿、毁弃邮件、电报罪	34
11. 故意延误投递邮件罪	34
12. 伪造、倒卖伪造的有价票证罪	34
13. 邮寄枪支、弹药、爆炸物罪	35
14. 为走私提供邮寄方便的犯罪	35
15. 非法经营罪	35
16. 《劳动法》	35
17. 休息休假	36
18. 劳动保护	36
19. 安全生产	36
20. 工资支付	36
21. 《合同法》	37
22. 《邮政法》	37
23. 邮政用户的权利	37
24. 邮政用户的义务	39
25. 邮政企业的义务	39
26. 邮政企业的权利	39
27. 《工会法》	40
28. 维护职工合法权益	41

29. 维护职工的生命与健康	41
30. 开展活动	42
31. 隐私权	42
32. 精神损害赔偿	43

岗位新要求

1. 服务方针	46
2. 邮政职业道德	46
3. 营业服务标准及要求	46
4. 投递服务规范	47
5. “185”服务标准及要求	48
6. 大客户服务标准及要求	49
7. 服务监督	49
8. 常用服务用语	49

权益新认知

1. 劳动合同	52
2. 养老保险	52
3. 医疗保险	53
4. 失业保险	53
5. 工伤保险	53
6. 劳动争议	53
7. 职工福利	53
8. 退休条件	54
9. 女工保护	54
10. 休息休假	55
11. 消费者权益保护	55

工作新视野

1. 差距分析	58
2. 协同	58
3. 组织学习	58
4. 管理顾问	59
5. 团队工作与计划管理	59
6. 质量管理	60
7. 戴明 14 点	60
8. 职能原则	61
9. 整合	61
10. 责任分担	62
11. 大规模生产	62
12. 核心能力	63
13. 学习曲线	63
14. 激励因素	64
15. 文化管理	64
16. 授权	64
17. T—群体	65
18. 需求层次	65
19. 改组	66
20. 巡回管理	66
21. 5F	67
22. 六西格玛	67
23. 危机管理	68
24. 二八法则	68
25. 通用与杰克·韦尔奇	69
26. 海尔模式	69
27. 联想文化	70
28. 惠普价值观	70
29. 世界邮政日	71

30. 万国邮联.....	71
---------------	----

理念新诠释

1. 价值观.....	74
2. 现代企业管理.....	74
3. 绿色管理.....	75
4. 邯钢经验.....	75
5. 价值规律.....	76
6. 市场规则	76
7. 先进文化	77
8. 文化生活	77
9. 企业文化	77
10. 团队意识	78
11. 企业精神	78
12. 学习型组织	78

第三部分 新知识

政治新名词

1. 邓小平理论.....	84
2. “三个代表”重要思想	84
3. “三个代表”重要思想的内容	85
4. “三个代表”重要思想的本质	85
5. “三个代表”重要思想的核心	85
6. “三个代表”重要思想的重大意义	86
7. “三个代表”重要思想的理论特色.....	86
8. 两个务必	86
9. 十六大	87
10. 中央新领导	87
11. 两个文明	87

12. 三个文明	88
13. 三个文明的关系	89
14. 建设社会主义政治文明的四个统一	89
15. 十五规划	90
16. 小康社会	91
17. 两岸三通	93
18. 国家赔偿	93
19. 职务犯罪	94
20. 单位犯罪	95
21. 知识产权	95
22. 行政诉讼	95
23. 2008 年奥运会	96
24. 2010 年世博会	96
25. OPEC	97
26. 欧共体	97
27. APEC	99
28. 学习型社会	100
29. 三农问题	100
30. 北约东扩	101
31. 东盟组织	102

经济新概念

1. 新经济	106
2. 市场经济	106
3. WTO	106
4. 经济全球化	107
5. 区域经济	108
6. 信息高速公路	108
7. 信息不对称(旧车市场的故事)	108
8. 费改税	109

9. 现代企业制度	109
10. 股份制	110
11. 国民待遇原则	110
12. 零缺陷管理	111
13. 产业结构升级	111
14. 连锁经营	112
15. 证券市场	113
16. 寻租	113
17. 看不见的手	113
18. 博弈理论	114
19. 委托代理问题	115
20. 城市铁路	115
21. 磁悬浮列车	116
22. 城市立体交通	117
23. 欧元	117
24. 泡沫经济	118

信息新世界

1. 信息爆炸	122
2. IT 产业	122
3. CPU	122
4. 计算机操作系统	123
5. 软盘	123
6. 硬盘	123
7. 闪存	124
8. 光盘存储技术	125
9. 搜索引擎	127
10. 计算机病毒	128
11. 反病毒	128
12. 域名	128

13. IP 地址	129
14. 网络	129
15. 广域网与局域网	130
16. 主页	131
17. 电子邮件	131
18. 宽带网	131
19. IP 电话	132
20. 中国移动	132
21. 全球通	133
22. 神州行	134
23. 移动梦网	135
24. 中国联通	136
25. CDMA	136
26. 中国网通	137
27. WAP	138
28. IPv6: 下一代互联网的靈魂	138
29. 可视电话	140
30. 800 电话业务	141
31. 200 卡	141
32. 网络快车 ADSL	142

环保新情况

1. 温室效应	144
2. 沙尘暴	144
3. 清洁能源	144
4. 南水北调	145
5. 退耕还林还草	145
6. 西气东输	147
7. 西电东送	148
8. 厄尔尼诺现象	149

9. 热岛效应	149
10. 水污染	150
11. 光污染	150
12. 二恶英	151
13. 绿色经济	151
14. 城市农业	152
15. 环保标志	152
16. 三北防护林	153
17. 长江三峡工程	153
18. 黄河小浪底工程	154
19. 绿色住宅	154
20. 可持续发展	155
21. 中国的环保目标	155
22. 绿色和平组织	156

健康新话题

1. 生物信息学	158
2. 分子医学	158
3. 人类基因图谱	158
4. 基因	159
5. 转基因技术	159
6. 克隆技术	160
7. 免疫力	160
8. 疫苗	161
9. 脑黄金	161
10. 无公害蔬菜	161
11. 疯牛病	162
12. 非典型肺炎	162
13. 糖尿病	163
14. 三高症	163