

细化**易查** 简单**易懂** 趣图**易记** 规范**易行**

图解版

快递人员业务实操

= 速查手册 =

◎ 梁 华/编著

- ◆ 快件揽收
- ◆ 快件派送
- ◆ 质量管理
- ◆ 快件处理
- ◆ 客户管理
- ◆ 培训指导



随身携带，即用即查

弗布克快递人员业务实操手册图解系列

快递人员业务实操速查手册

(图解版)

梁华 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

快递人员业务实操速查手册: 图解版 / 梁华编著
—北京: 人民邮电出版社, 2010.4
(弗布克快递人员业务实操手册图解系列)
ISBN 978-7-115-22399-9

I. ①快… II. ①梁… III. ①邮件投递—手册 IV.
①F618.1-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第028252号

内容提要

本书是一本帮助快递人员顺利开展业务的速查手册, 内容简洁、全面, 图文丰富、新颖, 便于快递人员随身携带、轻松学习。

本书从快递业务具体操作出发, 通过197张图, 系统介绍了快件揽收、快件处理、快件派送、客户管理、质量管理和培训指导六大快递业务核心事项, 为快递业务操作的各个方面提供了可参照执行的工作标准和工作规范。

本书适合快递业务人员、快件处理人员、快递客服人员、快递质量管理人员和快递培训人员及快递行业其他相关人员阅读使用。

弗布克快递人员业务实操手册图解系列 快递人员业务实操速查手册(图解版)

◆ 编 著 梁 华

责任编辑 刘 盈

◆ 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>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 10.5

2010年4月第1版

字数: 38千字

2010年4月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-22399-9

定 价: 23.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前言

这是一本帮助快递人员快速开展业务的实务手册，细化易查，简单易懂，趣图易记，规范易行。

本书通过图表的方式，让每个人都能看得懂、用得上。本书通过197张图简洁、清晰地介绍了快件揽收、快件处理、快件派送、客户管理、质量管理和培训指导六大业务48个事项，是快递业务人员开展业务的操作手册和行动指南。

本书的最大特点是快递人员可以轻松学习、即查即用、随身携带，从而达到自我培训和业务提升的目的。为了凸显这样的特点，本书用“图形”简化知识，用“事项”细化工作，用“规范”优化执行，用“要点”强化记忆。

1. 用“图形”简化知识

本书摒弃了传统枯燥的说教方式，采用图释快件业务必备知识的方法，活泼生动地呈现了各项工作的相关知识，增强了内容的可读性，帮助快递人员快速掌握快件业务操作知识。

2. 用“事项”细化工作

本书首先划分快递业务各项工作，通过分解快件业务核心事项，遵循业务开展流程，实现了环节细分和内容细化的统一，让读者一目了然，迅速明确其所需内容。

3. 用“规范”优化执行

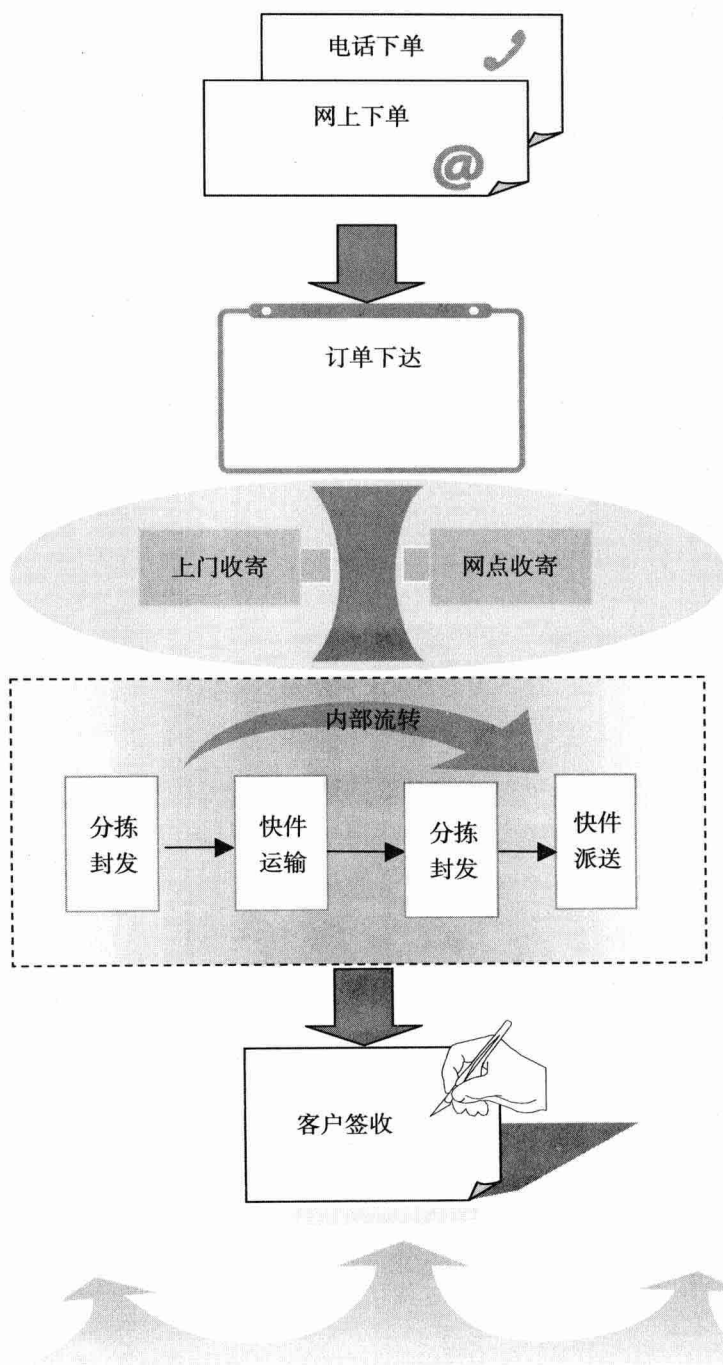
本书注重操作标准性以及规范性的建设，以提升快件业务操作质量。快递人员通过阅读本书，并结合日常工作心得，可以掌握规范的工作方法，有效规避差错，提升工作效率和服务质量。

4. 用“要点”强化记忆

本书针对快件业务处理事项琐碎、手续繁多等特点，通过萃取快件业务执行要点，强调实施具体事项的重要步骤和内容，去粗取精、化繁为简，提高读者的记忆效果，最终实现以要点控制推进实操的目的。



在本书的编写过程中，孙宗坤、董连香负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，姜巧萍、郭婷参与编写了本书的第一、二章，梁华参与编写了本书的第三章，王裕清、袁昭烈参与编写了本书的第四章，叶亚宁、李慧参与编写了本书的第五章，蔡昕宏参与编写了本书的第六章，全书由梁华统撰定稿。



全程信息跟踪、监督与控制

快递业务流程示意图

目 录

第1章 快递人员具体要做的6项工作	1
1.1 快递人员应该做什么	3
1.1.1 收件	3
1.1.1.1 快件收寄	3
1.1.1.2 快件收验	3
1.1.1.3 收件后续处理	4
1.1.2 快件处理	4
1.1.2.1 快件处理前的准备工作	4
1.1.2.2 快件接收	5
1.1.2.3 快件分拣	6
1.1.2.4 快件封发	6
1.1.2.5 快件装车发运	7
1.1.3 快件派送	7
1.1.3.1 派送前准备	7
1.1.3.2 派送服务	8
1.1.3.3 后续处理	8
1.1.4 客户管理	9
1.1.4.1 市场开发	9
1.1.4.2 客户服务	9
1.1.4.3 客户信息管理	10
1.1.5 快递业务质量管理与培训指导	10
1.1.5.1 快递业务质量管理	10
1.1.5.2 快递业务培训指导	11
1.2 快递人员应具备的知识	11
1.2.1 快递专业相关知识	11



1.2.1.1	国内快递业务知识	12
1.2.1.2	国际及我国港澳台地区快递业务知识	13
1.2.1.3	支票相关基本知识	16
1.2.1.4	度量衡工具应用知识	17
1.2.1.5	货币鉴别知识	17
1.2.2	快递服务礼仪知识	18
1.2.2.1	服务一般礼仪	19
1.2.2.2	仪容仪表礼仪	22
1.2.2.3	服务行为礼仪	22
1.2.2.4	电话沟通礼仪	23
1.2.3	条码技术相关知识	25
1.2.3.1	条码技术知识	25
1.2.3.2	条码扫描操作	25
1.2.4	快件安全相关知识	26
1.2.4.1	快件安全知识	26
1.2.4.2	信息安全知识	26
1.2.4.3	劳动保护知识	27
1.2.5	快递业务法律法规知识	27
1.2.5.1	相关法律法规	27
1.2.5.2	快递服务标准介绍	28
1.2.6	地理与百家姓知识	29

第2章 收件31

2.1	快件收寄应知应会的2件事	33
2.1.1	上门揽收	33
2.1.1.1	收件准备	33
2.1.1.2	上门拜访	34
2.1.1.3	现场操作	35
2.1.1.4	运输交接	36

2.1.2	网点收寄	36
2.1.2.1	网点收寄工作流程	36
2.1.2.2	网点收寄服务标准	37
2.2	快件验收应知应会的5件事	38
2.2.1	禁限物品验视	38
2.2.1.1	物品及内包装验视	38
2.2.1.2	禁限寄递物品规定	38
2.2.1.3	常见禁运物品标志	39
2.2.2	确认快件重量规格	40
2.2.2.1	快件重量限制	40
2.2.2.2	快件规格限制	41
2.2.3	快件包装	41
2.2.3.1	快件包装标准	41
2.2.3.2	快件包装操作规范	42
2.2.3.3	快件防潮包装	43
2.2.3.4	快件包装检查	43
2.2.3.5	包装注意事项	44
2.2.4	称重计价	44
2.2.4.1	快件重量计算	44
2.2.4.2	快件计价标准	45
2.2.5	运单、标识、随运单证的粘贴	47
2.2.5.1	运单的粘贴	47
2.2.5.2	标识的粘贴	49
2.2.5.3	随运单证的粘贴	49
2.3	收件后续处理应知应会的2件事	50
2.3.1	交接快件	50
2.3.1.1	复核快件	50
2.3.1.2	登记运单	50



2.3.2	营业款交接	51
2.3.2.1	营业款交接原则	51
2.3.2.2	营业款交接步骤	52
2.4	收件过程应注意的3类特殊问题	52
2.4.1	快件更址、撤回问题	52
2.4.1.1	快件更址	52
2.4.1.2	快件撤回	53
2.4.2	交通安全问题	54
2.4.2.1	自行车行驶安全	54
2.4.2.2	机动车行驶安全	55
2.4.2.3	交通事故处理办法	55
2.4.3	紧急事故问题	56
2.4.3.1	遭遇盗抢情况处理	56
2.4.3.2	遭遇不可抗力处理	56
第3章	快件处理	57
3.1	快件处理作业前应知应会的3件事	59
3.1.1	检查操作变更通知	59
3.1.1.1	快件处理变更	59
3.1.1.2	作业系统变更	59
3.1.2	准备相关物品与工具	60
3.1.2.1	安全搬运	60
3.1.2.2	快速分拣	60
3.1.2.3	高效封发	61
3.1.3	做好个人准备工作	61
3.1.3.1	仪容仪表自检	61
3.1.3.2	精神面貌调整	62
3.2	快件接收应知应会的2件事	62
3.2.1	快件验收	62

3.2.1.1	办理交接	62
3.2.1.2	拆解封志	64
3.2.1.3	总包卸载	65
3.2.2	总包拆解	67
3.2.2.1	人工拆解	67
3.2.2.2	机械拆解	67
3.2.2.3	总包拆解异常情况处理	68
3.3	快件分拣应知应会的3件事	70
3.3.1	手工分拣	70
3.3.1.1	分拣人员素质要求	70
3.3.1.2	手工分拣作业步骤	70
3.3.1.3	手工分拣快件技巧	71
3.3.2	半自动机械分拣	72
3.3.2.1	半自动机械分拣作业程序	72
3.3.2.2	半自动机械分拣操作规范	72
3.3.2.3	半自动机械分拣安全要求	73
3.3.3	分拣机自动分拣	73
3.3.3.1	分拣机类型	73
3.3.3.2	分拣机运作	74
3.4	快件封发应知应会的2件事	74
3.4.1	登单	74
3.4.1.1	手工登单操作	74
3.4.1.2	条形码设备扫描登单操作	75
3.4.1.3	分拣系统自动形成登单	76
3.4.2	总包的封装和码放	78
3.4.2.1	制作总包包牌	78
3.4.2.2	进行总包封装	78
3.4.2.3	总包质量检查	79
3.4.2.4	总包堆位和码放	80



3.5	快件装车发运应知应会的3件事	81
3.5.1	汽车运输快件的交接	81
3.5.1.1	汽车运输交接步骤	81
3.5.1.2	快件交接押运规范	81
3.5.2	委托航空、铁路运输快件的交接	83
3.5.2.1	委托航空、铁路运输快件的要点	83
3.5.2.2	国际快件委托航空运输的要点	84
3.5.3	运输车辆封志的建立	84
3.5.3.1	车辆封志建立步骤	84
3.5.3.2	车辆封志管理规定	85
第4章	快件派送	87
4.1	派前准备应知应会的2件事	89
4.1.1	派送前的检查及准备工作	89
4.1.1.1	个人仪容仪表整理	89
4.1.1.2	运输工具及用品用具检查	89
4.1.2	快件交接	91
4.1.2.1	派送快件的交接	91
4.1.2.2	自提快件的交接	92
4.2	派送服务应知应会的3件事	93
4.2.1	按派送规划投送	93
4.2.1.1	普通快件派送	93
4.2.1.2	特殊快件派送	93
4.2.1.3	快件派送时限控制	94
4.2.1.4	派送业务操作规范	95
4.2.1.5	派件安全操作指引	97
4.2.2	自提件管理与操作	97
4.2.2.1	自提件到件通知	97
4.2.2.2	自提快件的提取	99

4.2.2.3	自提件办理要点	100
4.2.2.4	自提件管理规定	100
4.2.3	派送特殊情况处理	101
4.2.3.1	到付款和代收款的收取	101
4.2.3.2	快件派送常见问题的解决方法	102
4.2.3.3	客户异常签收处理规范	104
4.3	派件后续处理应知应会的4件事	106
4.3.1	录入派送信息	106
4.3.1.1	信息录入操作	106
4.3.1.2	信息录入要求	106
4.3.2	移交无法派送快件	107
4.3.2.1	产生原因分析	107
4.3.2.2	移交操作程序	107
4.3.3	移交到付款与代收款	109
4.3.3.1	办理款项交接手续	109
4.3.3.2	款项差异处理方法	110
4.3.4	签收回单与退单处理	110
4.3.4.1	回单保管	110
4.3.4.2	退单处理	111
第5章	客户管理	113
5.1	市场开发应知应会的2件事	115
5.1.1	客户调查与分析	115
5.1.1.1	调查与分析目的	115
5.1.1.2	调查与分析步骤	115
5.1.1.3	客户调查方式及注意事项	116
5.1.1.4	快递公司客户调查问卷范例	116
5.1.2	业务推介	118
5.1.2.1	业务推介常用方法	119

5.1.2.2	业务推介注意事项	119
5.2	客户服务应知应会的6件事	120
5.2.1	客户维护	120
5.2.2	电话服务	120
5.2.2.1	接听电话	120
5.2.2.2	打出电话	122
5.2.3	接单与下单	122
5.2.3.1	接单	123
5.2.3.2	下单	123
5.2.3.3	跟进	124
5.2.3.4	回答客户业务查询	124
5.2.4	快件查询	125
5.2.4.1	派件查询	125
5.2.4.2	收件查询	127
5.2.4.3	对外查询	127
5.2.4.4	客户无据查询	128
5.2.5	投诉处理	129
5.2.5.1	客户投诉处理流程	129
5.2.5.2	投诉处理业务规范	130
5.2.5.3	常见投诉问题处理方法	131
5.2.6	赔偿处理	132
5.2.6.1	赔偿处理原则	132
5.2.6.2	赔偿处理方法	133
5.3	客户信息管理应知应会的2件事	133
5.3.1	客户信息采集	133
5.3.1.1	信息采集原则	134
5.3.1.2	信息采集要求	134
5.3.1.3	新增客户信息采集表	135

5.3.2	客户信息管理	135
5.3.2.1	客户信息分类	135
5.3.2.2	客户信息分析	136
5.3.2.3	客户信息管理方法	137
第6章	快递业务质量管理与培训指导	139
6.1	快递业务质量管理应知应会的2件事	141
6.1.1	快递业务质量保证	141
6.1.1.1	制定服务质量目标	141
6.1.1.2	实施质量保证措施	141
6.1.2	快递业务质量控制	142
6.1.2.1	制定操作标准	142
6.1.2.2	控制内部交接	143
6.1.2.3	改进服务质量	144
6.2	快递业务培训指导应知应会的2件事	146
6.2.1	培训计划	146
6.2.1.1	培训需求分析	146
6.2.1.2	培训时间安排	146
6.2.1.3	培训操作流程	147
6.2.2	培训实施	147
6.2.2.1	培训形式	147
6.2.2.2	培训方法	148
6.2.2.3	培训内容	148
6.2.2.4	培训评估	150

第 1 章

快递人员具体要做的 6项工作

