

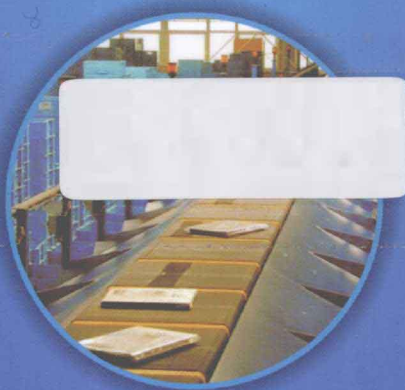
快递业务员 职业技能鉴定辅导教程

KUAI DI YE WU YUAN ZHI YE JI NENG JIAN DING FU DAO JIAO CHENG

(初级、中级)

主 编 何雄明

紧扣考纲 规避备考误区
习题精选 囊括考试考点
重点突出 指明复习方向
模拟分析 提升职业能力



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本教程依据《快递业务员国家职业技能标准》，按照快递业务员职业技能鉴定考核大纲的要求，参照快递业务员国家职业技能鉴定培训教程，全面介绍了初级快递业务员及中级快递业务员职业鉴定应掌握的快件收寄、快件派送、客户服务等相关理论和技能，详细介绍了考核知识与技能，体现了职业技能培训的特色，具有较强的针对性和实用性。

本教程适用于参加初级快递业务员及中级快递业务员职业技能鉴定的学员，同时对快递企业从事职业技能鉴定培训的管理人员、各类职业技术学院的相关专业师生均有一定的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

快递业务员职业技能鉴定辅导教程：初级、中级 /
何雄明主编. —上海：上海交通大学出版社，2012
ISBN 978-7-313-08959-5

I. ①快… II. ①何… III. ①邮件投递—职业技能—
鉴定—教材 IV. ①F618.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 196588 号

快递业务员职业技能鉴定辅导教程 (初级、中级)

何雄明 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话：64071208 出版人：韩建民

浙江省良渚印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本：787mm×1092mm 1/16 印张：14.75 字数：360 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-313-08959-5/F 定价：28.00 元

版权所有 侵权必究

告读者·如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话：0571-88770088

前言

尊敬的读者,当您面对这本书时,您会觉得这是一本与传统培训辅导教材不同的辅导教程!

本书根据快递业务员职业资格鉴定的实际需要,把初级快递业务员鉴定的收派和处理知识与技能以及中级快递业务员鉴定的收派和处理知识与技能在内容上进行了有机的整合。同时,本书在编写时遵循职业教育培训规律,在进行快递行业和企业调研基础上,以强化知识技能要点和模拟训练为教材主要内容设计主线,面向应用,突出快递业务员职业能力的培养。

本培训辅导教材在内容策划与编排上有以下特色:

易学 考虑到当前快递业务员的文化程度和基础教育养成的吸纳知识的习惯,本教程在兴趣、动机等方面作了有益的尝试。尤其是增加了大量精选的题例,深入浅出。在做到学习情境与职业情境紧密结合的同时,使学员可以直观、形象地获取知识和技能。

易教 以任务驱动引领教学过程的实施,极大诱发了学员学习的自主性、积极性,由过去“培训讲师讲、培训学员听”的被动行为变为学员的主动学习行为,完成了“从理论到实践、从抽象到具体、从个别到一般”和“提出问题、解决问题、归纳总结”的培训教学程序,从而实现以学员为主体,师生互动的学习模式。

易做 以快递业务员职业技能鉴定的具体工作项目(收派与处理)为载体,围绕快递职业能力的形成,不追求理论知识的系统性,但求内容的实用性。实现了课程内容由知识内容向职业鉴定内容的转变。在关键技能环节,有针对性地设置了实际操作练习,加大了技能培训的力度,提高学员运用专业性的技能技巧去解决和处理职业鉴定问题的综合能力。

本教材设计了知识概述、学习目标与要求、考核要点、题例解析、同步训练与参考答案、模拟试题等栏目,构建了相对完整的快递业务员职业技能鉴定培训体系,回归了以培养职业应用能力为主线的职业教育本位,突出强调激发学员学习的参与性与主动性。

本书编者在编写此书的过程中,结合多年职业技能鉴定培训的经验,深入进行了快递业务员职业技能鉴定考前考后的调研,对部分题例进行了非常有针对性的分析。此外,山东淄博职业学院的宋岩老师参与了部分中级内容的整理,申通快递有限公司的杨靖皓先生、上海韵达货运有限公司的蔡军先生分别结合企业职业鉴定的实际情况对本书提出了非常宝贵的意见。

在编写过程中,我们还调研了顺丰速运(集团)有限公司、上海圆通速递有限公

司、天天快递有限公司、北京宅急送快运股份有限公司、上海中通吉速递服务有限公司、杭州百世网络技术有限公司等多家快递企业的相关人员,同时参阅了国内专家学者大量的研究成果,查阅了互联网上大量的资料,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者专业水平有限,而快递职业鉴定随着形势发展又不断地被赋予新的内容,所以编者在此诚挚地欢迎广大读者对本培训辅导教程提出宝贵的意见和建议,发至 zj12305@sohu.com,以便下次修订时改进。

编者

2012 年 8 月

目 录

第一章 快递业务员职业技能鉴定	(1)
第一节 快递业务员职业技能鉴定概述	(1)
第二节 快递业务员职业技能鉴定比重表	(3)
第二章 基础理论知识	(4)
第一节 职业道德	(4)
学习目标与要求	(4)
考试知识点归纳	(4)
同步强化训练题及参考答案	(6)
第二节 快递服务概述	(6)
学习目标与要求	(6)
考试知识点归纳	(7)
同步强化训练题及参考答案	(8)
第三节 快递业务基础知识	(9)
学习目标与要求	(9)
考试知识点归纳	(10)
同步强化训练题及参考答案	(11)
第四节 快递服务礼仪	(12)
学习目标与要求	(12)
考试知识点归纳	(12)
同步强化训练题及参考答案	(13)
第五节 安全知识	(14)
学习目标与要求	(14)
考试知识点归纳	(14)
同步强化训练题及参考答案	(17)
第六节 地理与百家姓知识	(19)
学习目标与要求	(19)
考试知识点归纳	(19)
同步强化训练题及参考答案	(25)
第七节 计算机与条码知识	(27)
学习目标与要求	(27)
考试知识点归纳	(27)
同步强化训练题及参考答案	(29)
第八节 相关法律、法规和标准的规定	(30)

学习目标与要求	(30)
考试知识点归纳	(30)
同步强化训练题及参考答案	(32)
第三章 初级收派	(34)
第一节 快件收寄	(35)
学习目标与要求	(35)
考试知识点归纳	(35)
同步强化训练题及参考答案	(49)
第二节 快件派送	(55)
学习目标与要求	(55)
考试知识点归纳	(55)
同步强化训练题及参考答案	(62)
第三节 客户服务	(65)
学习目标与要求	(65)
考试知识点归纳	(65)
同步强化训练题及参考答案	(67)
第四章 初级处理	(68)
第一节 快件处理的作业和流程	(68)
学习目标与要求	(68)
考试知识点归纳	(69)
同步强化训练题及参考答案	(69)
第二节 快件接收	(70)
学习目标与要求	(70)
考试知识点归纳	(70)
同步强化训练题及参考答案	(76)
第三节 快件分拣	(80)
学习目标与要求	(80)
考试知识点归纳	(80)
同步强化训练题及参考答案	(93)
第四节 快件封发	(97)
学习目标与要求	(97)
考试知识点归纳	(97)
同步强化训练题及参考答案	(102)
第五章 中级收派	(105)
第一节 快件收寄	(106)
学习目标与要求	(106)
考试知识点归纳	(106)
同步强化训练题及参考答案	(117)

第二节 快件派送	(122)
学习目标与要求	(122)
考试知识点归纳	(122)
同步强化训练题及参考答案	(133)
第三节 客户服务	(137)
学习目标与要求	(137)
考试知识点归纳	(137)
同步强化训练题及参考答案	(141)
第四节 业务英语	(143)
学习目标与要求	(143)
考试知识点归纳	(143)
同步强化训练题及参考答案	(146)
第六章 中级处理	(147)
第一节 快件接收	(148)
学习目标与要求	(148)
考试知识点归纳	(148)
同步强化训练题及参考答案	(153)
第二节 快件分拣	(155)
学习目标与要求	(155)
考试知识点归纳	(156)
同步强化训练题及参考答案	(171)
第三节 快件封发	(178)
学习目标与要求	(178)
考试知识点归纳	(178)
同步强化训练题及参考答案	(183)
第七章 职业鉴定模拟试题及参考答案	(187)
试题一 初级收派模拟试题与参考答案	(187)
试题二 初级处理模拟试题与参考答案	(197)
试题三 中级收派模拟试题与参考答案	(206)
试题四 中级处理模拟试题与参考答案	(216)
参考文献	(227)

第一章 快递业务员职业技能鉴定

第一节 快递业务员职业技能鉴定概述

一、职业名称

快递业务员:使用快递专用工具、设备和应用软件系统,按照快递属性要求,从事快件收寄、分拣、封发、派送等工作的人员。

二、职业资格

快递业务员国家职业资格分为初级快递业务员、中级快递业务员、高级快递业务员、快递业务师、高级快递业务师五个等级。

三、申报条件

初级快递业务员:高中毕业(或同等学历)且具备以下条件之一者,可向本省(区、市)职业技能鉴定机构申请参加鉴定考试:

(一)经本职业初级快递业务员正规培训达规定标准学时数(220 标准学时),并取得结业证书。

(二)连续从事本职业工作 1 年以上。

中级快递业务员:高中毕业(或同等学历)且具备以下条件之一者,可向本省(区、市)职业技能鉴定机构申请参加鉴定考试:

(一)取得本职业初级快递业务员职业资格证书后,连续从事本职业 2 年以上,经本职业中级快递业务员正规培训达到规定标准学时数(190 标准学时),并取得结业证书。

(二)取得本职业初级快递业务员职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以上。

(三)连续从事本职工作 5 年以上。

(四)取得经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

高级快递业务员:高中毕业(或同等学历)且具备以下条件之一者,可向本省(区、市)职业技能鉴定机构申请参加鉴定考试:

(一)取得本职业中级快递业务员职业资格证书后,连续从事本职业工作 4 年以上,经本职业高级快递业务员正规培训达规定标准学时数(160 标准学时),并取得结业证书。

(二)取得本职业中级快递业务员职业资格证书后,连续从事本职业工作 6 年以上。

(三)取得高级技工学校或者经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业(专业)毕业证书。

(四)取得本职业中级快递业务员职业资格证书的大专以上本专业或者相关专业毕业生,连续从事本专业工作 2 年以上。

快递业务师:高中毕业(或同等学历)且具备以下条件之一者,可向本省(区、市)职业技

能鉴定机构申请参加鉴定考试:

(一)取得本职业高级快递业务员职业资格证书后,连续从事本职业工作 5 年以上,经本职业快递业务师正规培训达规定学时数(120 标准学时),并取得结业证书。

(二)取得本职业高级快递业务员职业资格证书后,连续从事本职业工作 7 年以上。

(三)取得本职业高级快递业务员职业资格证书的高级技工学校本职业(专业)毕业生和大专以上本专业或者相关专业的毕业生,连续从事本职业 2 年以上。

高级快递业务师:高中毕业(或同等学历)且具备以下条件之一者,可向本省(区、市)职业技能鉴定机构申请参加鉴定考试:

(一)取得本职业快递业务师职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以上,经本职业高级快递业务师正规培训达规定标准学时数(120 标准学时),并取得结业证书。

(二)取得本职业快递业务师职业资格证书后,连续从事本职业工作 5 年以上。

四、考核模块与科目

快递业务员的考核分为“快件收派”与“快件处理”两个模块,考生可根据所从事的工作进行申报,参加其中一个模块的考核。

快件收派的主要工作内容:向客户介绍寄递快件的服务范围、资费标准以及相关的海关清关知识,向客户提供限时、优先等特殊需求服务,设计收派线路并进行调度;对收派成本效率提出合理化建议,根据业务发展对操作系统数据进行比对、维护和调整;统计和整理客户需求信息,并进行市场需求和用户满意度调查,拟定业务推广策划方案等。

快件处理的主要工作内容:接收、验视、拆解总包快件,按照有关规定和业务处理流程以及流量流向分拣快件,提出业务流程改进方案和快件流量、流向的运输组织改进方案;对分拣场地及设备出现的紧急情况提出应急处理预案;制作快件差异报告,利用专业统计软件分析处理快件信息,设计业务需求统计指标并撰写统计分析报告。

考试科目分为理论知识考试与技能操作考核。理论知识考试时间不少于 90 分钟,技能操作考核时间不少于 30 分钟(一般为 60 分钟左右),综合评审时间(快递业务师和高级快递业务师须进行综合评审)不少于 20 分钟。

快递业务员国家职业资格等级考试以统一标准、统一教材、统一命题、统一考试、统一核发证书的原则根据实际鉴定需要组织实施。

五、证书获取及管理

快递业务员通过考试后(理论、技能成绩分别在 60 分以上),由人力资源和社会保障部与国家邮政局共同颁发快递业务员国家职业资格证书。

取得国家职业资格证书的快递业务员,可登陆国家邮政局网站,查询证书编号。

快递业务员国家职业资格证书在全国快递服务企业范围内有效。任何个人不得涂改、转让、出租和出借快递业务员国家职业资格证书。

第二节 快递业务员职业技能鉴定比重表

一、理论知识

项 目			初级快递 业务员(%)	中级快递 业务员(%)	高级快递 业务员(%)	快递 业务师(%)	高级快递 业务师(%)
基本 要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		35	27	22	20	15
相关 知识	快件 收派	快件收寄	35	35	33	—	—
		快件派送	20	25	30	—	—
		客户服务	5	8	10	15	19
	快件 处理	快件接收	13	13	15	—	—
		快件分拣	35	45	50	—	—
		快件封发	12	10	8	—	—
		统计分析	—	—	—	15	19
	快件收派与处理		—	—	—	50	46
	培训指导		—	—	—	10	15
合 计		100	100	100	100	100	

二、技能操作

项 目			初级快递 业务员(%)	中级快递 业务员(%)	高级快递 业务员(%)	快递 业务师(%)	高级快递 业务师(%)
技能 要求	快件 收派	快件收寄	40	50	45	—	—
		快件派送	50	40	40	—	—
		客户服务	10	10	15	20	23
	快件 处理	快件接收	15	18	20	—	—
		快件分拣	60	60	60	—	—
		快件封发	25	22	20	—	—
		统计分析	—	—	—	20	23
	快件收派与处理		—	—	—	60	55
	培训指导		—	—	—	20	22
	合 计		100	100	100	100	100

第二章 基础理论知识

本章概述

本章为参加初级快递业务员、中级快递业务员、高级快递业务员、快递业务师、高级快递业务师等五个级别职业技能鉴定的考生必考的基础理论知识内容,每一位参加快递业务员鉴定考试的考生,无论报考收派还是处理模块,都必须认真掌握本章内容。本章内容在五个级别的考试中,在理论考试100分中所占比例如下:

级 别		初级快递 业务员(%)	中级快递 业务员(%)	高级快递 业务员(%)	快递 业务师(%)	高级快递 业务师(%)
本篇 内容	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	35	27	22	20	15
合 计		40	32	27	25	20

第一节 职 业 道 德

学习目标与要求

- 理解职业道德的概念
- 掌握职业道德的主要内容、特点及作用
- 掌握快递业务员职业守则的内容和具体要求
- 理解快递业务员职业守则的特点

考试知识点归纳

(一)职业道德

1. 概念

职业道德是从业人员在职业活动中应遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职工与职工、职业与职业之间的关系。它体现了某种特定职业的职业特征和行为规范。

2. 主要内容

①爱岗敬业;②诚实守信;③办事公道;④服务群众;⑤奉献社会。

3. 特点

①特殊性;②强制性;③多样性;④稳定性。

4. 作用

(1)职业道德有助于促进社会生产力的发展,提高劳动生产率。

- (2)职业道德是社会主义精神文明建设的重要组成部分,有利于社会稳定。
 (3)职业道德有助于调节人们在职业活动中的各种关系。
 (4)职业道德有助于提高个人道德修养。

题例解析**单选题**

职业道德是从业人员在职业活动中应遵循的()。

- A. 行为准则 B. 言语规范 C. 礼貌准则 D. 工作规范

【解析】 A,此题考查职业道德的概念,职业道德是从业人员在职业活动中应遵循的行为准则。此外,职业道德的内容、特点、作用也是常考知识点。

(二)快递业务员职业守则**1. 内容**

- ①遵纪守法、诚实守信;②爱岗敬业、勤奋务实;③团结协作、准确快速;
 ④保守秘密、确保安全;⑤衣着整洁、文明礼貌;⑥热情服务、奉献社会。

2. 具体要求

(1)“遵纪守法、诚实守信”的具体要求:

“遵纪守法”,就是要求快递业务员严格遵守国家的各项法律法规和企业内部的规章制度。

“诚实守信”,就是要求快递服务人员重信誉、守信用。

(2)“团结协作、准确快速”的具体要求:

“团结协作”是指业务员在工作上重视团结、协调与合作。

“准确快速”是快递业务员在对时限的承诺内,快速、准确地送到客户手中。

(3)“保守秘密、确保安全”的具体要求:

“保守秘密”,是指要求业务员对客户所寄递的快件的相关信息以及对客户的个人信息,都要保守秘密,绝对不准对外界透露,否则将侵害客户的权益,严重的还会受到法律的制裁。

“确保安全”,要求快递业务员在工作过程中,必须保证快件的安全,将快件完好无损地送到客户手中。另外,也要注意保护好生产工具(如运件车辆)和自身的人身安全。

(4)“衣着整洁、文明礼貌”的具体要求:

“衣着整洁”是指业务员在工作时间要统一着装,并注意保持工装整洁。

“文明礼貌”是指业务员向客户提供服务时,要主动、热情、耐心,要做到语言文明,使用规范,礼貌地语言耐心地向客户介绍情况,回答问题。

3. 特点

- (1)体现了职业道德的普遍性。
 (2)体现了快递服务职业道德的特殊性。

题例解析**单选题**

()就是要求快递业务员严格遵守国家的各项法律法规和企业内部的规章制度。

- A. 遵纪守法 B. 爱岗敬业 C. 团结协作 D. 诚实守信

【解析】 A,此题考核的是快递业务员职业守则的遵纪守法方面的具体要求,正确答案为 A,BCD 选项与法律法规都无关。

同步强化训练题及参考答案

(一)选择题

- 道德是指在人类社会中维持()的一种行为规范。
A. 社会秩序 B. 世界秩序
C. 经济秩序 D. 法律秩序
- ()是职业道德规范的最高要求。
A. 爱岗敬业,勤奋务实 B. 团结协作,准确快速
C. 热情服务,奉献社会 D. 遵纪守法,诚实守信
- 快递业务员职业守则既体现了职业道德的(),又体现了()。
A. 普遍性 特殊性 B. 普遍性 强制性
C. 特殊性 稳定性 D. 特殊性 公平性
- 以下不属于职业道德特点的是()。
A. 特殊性 B. 公平性
C. 多样性 D. 稳定性
- 下列哪项不属于快递业务员职业守则的内容()
A. 遵纪守法,诚实守信 B. 好好学习,天天向上
C. 团结协作,准确快速 D. 衣着整洁,文明礼貌

(二)判断题

- ()遵纪守法,诚实守信是快递业务员职业守则的内容之一。
- ()快递业务员职业守则不仅体现了快递职业的特殊性,并且实现了快递行业道德规范普遍性和特殊性的统一。
- ()办事公道不属于职业道德内容。
- ()“遵纪守法”要求快递业务员绝不能怕麻烦或为了讨好客户而敷衍了事、忽略制度。
- ()“一言既出,驷马难追”反映了中华民族对诚实守信的追求。

参考答案

(一)选择题:1. A 2. C 3. A 4. B 5. B

(二)判断题:1. 对 2. 对 3. 错 4. 错 5. 对

第二节 快递服务概述

学习目标与要求

- 掌握快递服务的特点和分类
- 了解快递服务的起源与发展
- 掌握快递流程与要求
- 熟悉快递网络及其功能

考试知识点归纳

(一) 快递服务

1. 快递服务的概念

根据《快递服务》国家标准的规定,快递服务是在承诺的时限内快速完成的寄递服务。

(1) 快递服务属于邮政业。

(2) 快递服务不同于邮政业的普遍服务中的基本寄递服务。

2. 快递服务的特点

(1) 快递服务的本质反映在一个“快”字上,快速是快递服务的灵魂。

(2) 快递服务是门到门、桌到桌的便捷服务。

(3) 快递服务需要具有完善高效的服务网络和合理的覆盖网点。

(4) 快递服务能够提供业务全程监控和实时查询。

(5) 快递服务要求快件须单独封装、具有名址、重量和尺寸限制,并实行差别定价和付费结算方式。

题例解析

判断

() 快递服务的本质反映在“安全”二字上。安全是快递服务的灵魂。

【解析】 错,快递服务的本质反映在一个“快”字上,快速是快递服务的灵魂。

3. 快递服务的分类

(1) 快递服务按寄达范围划分,可分为国内快递、国际快递、港澳台快递三大业务种类。

(2) 按照所有制形式划分,可分为国有、民营、外资三大主体。

(3) 按照运输方式划分,可分为航空、公路、铁路三大方式。

4. 现代快递的发展

(1) 起步阶段:20 世纪 70 年代至 90 年代初。

我国邮政先后于 1980 年、1984 年开办了国际、国内特快专递业务,开中国大陆快递业之先河。

(2) 成长阶段:20 世纪 90 年代初至 21 世纪初。

民营快递企业开始发展,快递经营主体多元化格局逐步形成。

(3) 快速发展阶段:21 世纪初至今。

国有快递企业加大发展力度;民营快递企业网络快速发展,市场份额不断增加,经营逐步走上正轨;国际快递企业逐步摆脱合资模式,成立独资企业,向国内快递市场扩张。

(二) 快递流程

1. 快递服务环节

快递服务主要包括快件收寄、快件处理、快件运输和快件派送四大环节。

2. 快递服务基本要求

①有序流畅;②优质高效;③成本节约;④安全便捷。

(三) 快递网络

1. 快递网络的构成

①呼叫中心;②收派营业点;③处理中心;④运输线路;⑤调度运营中心。

8 •

●

●

●

单选题

●

-

●

●

●

●

●

●

●

●

●

●

-

●

●

-

4. 快递服务是()的便捷服务。

- A. 门到门、桌到桌 B. 门到门、户到户
C. 桌到桌、人到户 D. 人到户、户到户

5. 不属于快递网络构成的是()。

- A. 呼叫中心 B. 收派处理点或营业网点
C. 航空中心 D. 运输路线

6. 根据快件的流向和流量等因素形成不同的网络结构,从其运输路线看,快件传递网络结构一般不包括哪些()。

- A. 辐射型 B. 直线型 C. 环线型 D. Z 字型

7. 快件收派服务依赖于快递企业()。

- A. 市场营销能力 B. 网络运营能力 C. 财务核算能力 D. 统计集约能力

8. 大区或省级网络是快件实物传递网的第()级。

- A. 1 B. 2 C. 3 D. 4

9. 快递实物传递网一般分为()级。

- A. 1 B. 2 C. 3 D. 4

10. 20 世纪 70 年代末至 90 年代初是中国快递服务发展的()。

- A. 起步阶段 B. 萌芽阶段 C. 成长阶段 D. 成熟阶段

(二)判断题

1. () 快递服务属于邮政业,但又不同于邮政普遍服务中的基本寄递服务。

2. () 快递信息网络可以促使企业提高工作效率,规范操作程序。

3. () 快递服务的本质反映了一个“快”字上,快速是快递服务的灵魂。

4. () 快递流程是静态的。

5. () 区域或省内网是大区或省际网的延伸,与同城或市内网联系密切,在快件传递网络中起着承上启下的作用。

6. () 从中国现代快递的发展看,先有国内快递,后有国际快递。

7. () 长三角、珠三角和环渤海地区是我国三大主要的经济发展区域。

8. () 快递服务按照所有制形式划分为:国际快递、国内异地快递和同城快递三大业务。

9. () 保价快件是指从寄递范围角度对快件进行的分类。

10. () 有序流畅、优质高效、成本节约、安全便捷是快递业务流程的基本要求。

参考答案

(一)选择题:1. B 2. C 3. D 4. A 5. C 6. D 7. B 8. A 9. C 10. A

(二)判断题:1. 对 2. 对 3. 对 4. 错 5. 对 6. 错 7. 对 8. 错 9. 错 10. 对

第三节 快递业务基础知识

学习目标与要求

- 理解快递业务的分类
- 掌握快件的收寄和派送方式

- 明确快件通关相关知识和要求

考试知识点归纳

1. 快件的概念

快件是快递服务组织依法递送的信件、包裹、印刷品等的统称。

2. 快件内件分类

按内件性质分:信件类,包裹类;

按寄达范围分:国内快件,国际快件,港澳台快件;

按服务时限分:标准服务,承诺时限服务,特殊要求服务;

按赔偿责任分:保价快件,保险快件,普通快件;

按付费方式分:寄件人付费,收件人付费,第三方付费;

按结算方式分:现结快件,记账快件。

题例解析

选择题

寄件地和收件地在中华人民共和国境内同一城市的快递业务称为()。

- A. 国际快递 B. 省内异地快递 C. 省际快递 D. 同城快递

解析 选D,按照《快递服务》系列国家标准,国内快件分为省内快件和跨省快件。其中省内快件包括同城快件和省内异地快件。同城快件是指中华人民共和国境内同一城市行政区划内用户相互寄递的快件。

3. 快件时限分类

①标准服务快件;②承诺服务时限快件。

4. 快件的赔偿分类

①保价快件;②保险快件;③普通快件。

题例解析

判断题

()保价快件是快件按照付费方式分类的。

【解析】 错,保价快件是按赔偿分类的,快件按付费方式可分为寄件人付费,收件人付费,第三方付费。

5. 全程时限的定义

快递服务组织从收寄快件开始,到投递完成所允许的最大时间限度。

6. 快递企业报关义务

(1)及时向海关呈交快件通关所需的单证、资料,并如实申报所承运的快件。

(2)通知收、发件人交纳或代理收、发件人交纳快件的进出口税款,并按规定对进出境快件交纳税费、监管手续费等。

(3)除非海关准许,快递企业应当将监管时限内的快件存放于专门设立的海关监管仓库内,并妥善保管。未经海关许可,不得将监管时限内的快件进行装卸、开拆、重换包装、提取、派送、发运或进行其他作业。

(4)海关查验快件前,快递企业有关业务人员应对快件进行分类。海关查验快件时,快递企业应当派工作人员到场,并负责快件的搬移、开拆、重封包装等。