

邮电职工教育用书

邮政营业

华道瑛 编 刘知命 校订

18

人民邮电出版社

邮电职工教育用书

邮 政 营 业

华道瑛 编

刘知命 校订

人民邮电出版社



A944137

邮电职工教育用书
邮 政 营 业
华道瑛 编 刘知命 校订

人民邮电出版社出版
北京东长安街27号
河北省邮电印刷厂印刷
人民邮电出版社发行

开本：787×1092 1/32 1982年7月 第 一 版
印张：7 页数：112 1982年7月河北第一次印刷
字数：160 千字 插页：2 印数：1—55,000 册

统一书号：15045·总2603—资484

定价：0.62 元

前 言

为适应邮电技工学校教学和邮电企业职工业务技术学习的需要，我局将陆续组织编写一套邮电技工学校试用教材，本书即为其中之一。这套试用教材，主要是供邮电技工学校培训新人员之用，也可作为邮电职工自学用书。

本书的编写和审定工作，由于经验不足，水平所限，虽然作了很大努力，但缺点和不足之处，仍在所难免，望各邮电技工学校师生及邮电企业职工提出批评和指正，并把意见寄给我们，以便今后进一步修订。

邮电部教育局

1981年4月

编 者 的 话

为了适应邮电技工学校 and 邮电职工在职学习邮政业务规章制度的需要，按照邮电部制订的有关教学计划编写了本书。

书中介绍了有关邮政营业工作的基本知识，收寄和投交各类邮件的基本规定和操作规程，以及邮政营业工作人员应知应会的其他一些规定和处理手续（内容以国内邮件为主，对国际邮件方面的知识只择要介绍），并根据编者个人的理解作了一些说明。

由于编者水平所限，难免有错误或不妥之处，望读者予以批评和指正。

在编写国际和港澳邮件业务有关章节时，蒙北京市邮局张宝芝同志大力协助，并此致谢。

1981年8月

目 录

第一章 概论.....	(1)
第一节 邮电企业的性质、任务、特点和服务方针	(1)
第二节 邮件传递的生产过程和邮件业务规章制度	(2)
第三节 邮电职工守则	(6)
第四节 邮政营业工作的特点	(7)
第二章 邮件的种类	(10)
第三章 国内邮件的交寄规格.....	(13)
第一节 准寄范围	(13)
第二节 重量限度和尺寸限度	(15)
第三节 封装要求	(17)
第四节 封面书写	(22)
第五节 禁寄和限寄物品	(27)
第四章 邮件的资费	(31)
第一节 邮件资费的纳付	(31)
第二节 国内邮件资费的计算	(34)
第三节 免费和减费邮件	(38)
第五章 出售邮资凭证和其他出售品	(41)
第六章 收寄国内邮件.....	(49)
第一节 收寄前的准备工作	(50)
第二节 平常邮件	(52)
第三节 挂号邮件	(65)
第四节 特种挂号信函	(70)
第五节 保价函件	(78)
第六节 普通包裹	(84)

第七节 快递小包	(96)
第八节 保价包件	(96)
第九节 航空邮件	(98)
第十节 收寄邮件的结算	(98)
第十一节 收寄工作的检查	(101)
第七章 代发广告	(108)
第八章 收寄国际邮件	(112)
第一节 国际邮件的交寄规格	(112)
第二节 国际邮件资费	(115)
第三节 收寄国际邮件	(119)
第九章 收寄香港、澳门邮件	(135)
第十章 局内投交邮件	(136)
第一节 接收和开拆进口邮件袋套	(137)
第二节 局内投交邮件的保管和通知领取	(148)
第三节 投交邮件	(152)
第四节 投交邮件后的清理工作	(164)
第五节 无法投交邮件的处理	(167)
第六节 无着邮件的处理	(171)
第十一章 邮件的更改、撤回、查询和补偿	(173)
第一节 邮件的改寄	(173)
第二节 撤回邮件和更改收件人地址姓名	(181)
第三节 邮件的查询	(189)
第四节 邮件的补偿	(205)
第十二章 邮件业务档案	(213)

第一章 概 论

第一节 邮电企业的性质、任务、 特点和服务方针

邮电企业是党和国家的通信部门，是人民群众的通信工具，是全民所有制的社会主义企业。

邮电企业作为党和国家的通信部门，它的根本任务是为党和国家以及人民群众的通信需要服务，也就是通过提供快速、高效、优质的通信服务，为社会节省相互联系的时间，加快党的方针、政策和国家政令的传达过程，加快国民经济各部门的生产过程、流通过程和人民群众的联系过程，来为党和国家服务，为实现四个现代化服务，为人民群众服务。

由于这一任务，邮电通信在任何时候、任何情况下，都必须确保通信畅通无阻。

邮电部门是社会主义企业，同时又是国家的经济部门，对国家负有一定的经济任务，要为实现国家的四个现代化建设积累资金。

邮电通信的特点是由邮电生产的特殊性决定的，概括起来有以下三点：一、邮电通信是社会生产力的重要组成部分，但它是通过传递信息产生效用，而不直接生产物质产品；二、邮电通信的生产过程就是用户的生产过程，生产过程结束，消费过程也随之结束，因此绝不允许产生差错；三、邮电生产必须

通过两个或两个以上的邮电局所联合作业，才能完成通信任务，必须树立全局观点，全程全网通力协作。

邮电通信工作的基本特点是：全程全网，联合劳动，昼夜不停，分秒必争。全国邮电通信网是一个统一的整体，邮电服务机构遍布广大城乡；通信生产是多工种、不间断的联合作业，一个环节上的质量不好，就会影响全盘。为此，衡量邮电通信质量的好坏，不能只看一个工种或一个环节的质量好坏，必须要看全程全网的通信效果。这就要求各个工种、各个环节的每个职工，都必须树立高度的政治责任感，做到全网一盘棋，全线一条心，团结协作，争分夺秒，确实保证通信质量。

邮电企业的服务方针是：迅速、准确、安全、方便。这四方面的要求是统一的，是互相制约、相辅相成的。必须采取有效措施，经常地、全面地保证通信的迅速、准确、安全，并根据条件，在规章制度、技术设备、人力等许可的范围内，尽可能给用户方便。贯彻这一方针，不能有任何偏废。

第二节 邮件传递的生产过程和 邮件业务规章制度

一、邮件传递的生产过程

邮件传递的生产过程，是指从用户交寄邮件（包括邮局人员开取信箱、信筒中的邮件）起，到把邮件投给指定的收件人止的全部生产过程。它包括收寄、分拣封发、运输和投递四个基本生产环节。现在把这四个环节在整个生产过程中所处的地位和作用，简述如下：

（一）收寄。邮件的收寄是用户同邮局发生业务联系的开

始，也是邮件传递过程的开始。它的任务是把用户需要传递的信息和物品，按照邮电规章制度的要求，进行传递。收寄工作的好坏，直接反映邮局服务水平的高低，并与收寄后各生产环节的工作能否顺利进行。有着密切的关系。邮局服务水平的高低，首先表现在是否为用户使用邮电提供了足够的方便条件。例如：局所的分布是否合理；营业日和营业时间是否规定得合适；经办的业务种类是否适应社会需要；营业员的服务态度是否良好，是否能正确、通俗地向用户解释规章制度及指导、协助用户办理有关手续等。这些都是衡量邮局服务水平的标志。从为便利收寄后各生产环节的工作看，如果营业员收寄的邮件完全符合规格要求，并且手续完备，则分拣封发和投递等环节的工作就会比较顺利，否则，就会给这些环节的处理工作带来不便，影响邮件的传递质量。因此，收寄是邮件传递过程中的一个重要环节。

（二）分拣封发。分拣封发是邮件传递过程的第二个环节，它的工作属于内部作业，不与用户直接发生联系。这一环节要根据用户在邮件封面上所写的地址，按照规章制度和发寄路线把每件邮件按投递局或经转局进行分拣，然后汇总封成邮件袋、套，标明寄达地点，发交运输。在分拣封发工作中，必须正确建立直封和经转关系，按时分拣封发邮件，及时交运，并且做到手续完备、合乎规格要求，才能使邮件迅速、准确、安全地进行传递。

（三）运输。运输是邮件传递过程的第三个环节，它的任务是把各类邮件袋、套用各种运输工具运往指定的地点。信息和物品作为邮件从甲地转往乙地，是靠运输来实现的。运输工作的好坏决定着邮件能否传递得迅速、准确和安全。

（四）投递。投递是邮件传递过程的最后一个环节，它的任

务是把邮件按照用户指定的地址进行投递，或者在邮局局内交给指定的收件人。邮件通过投递，就离开邮局转入收件人手中，如果误投，就可能发生失密、泄密或丢失等事故，造成不可弥补的损失，同时也会使以前各生产环节的努力前功尽弃。因此，投递工作的质量在整个邮件传递生产过程中有着特殊重要的意义，绝对不应当发生误投情事。

二、邮件业务规章制度

邮电生产具有分散作业和联合劳动的性质，完成整个邮件生产过程要靠许多局所和工种的努力和协作配合。只有相互合作，相互协调，才能保证通信过程的正常进行和邮件传递工作的质量良好。这既要靠人的政治觉悟和责任心，又必须有一个各级局所和全体职工共同遵守的、统一的规章制度。

在全国范围内，统一的邮政业务规章制度是由邮电部制订的。全国统一性的规章制度，各局都必须遵照执行。某些地区根据当地具体情况，对统一性的规章制度规定的某些作业手续制度，有因地制宜灵活执行的必要时，可以补充规定具体的办法，在本地区范围内执行，但必须以不牵涉各局间协作配合，不影响通信质量，不降低服务水平并能加强业务管理为原则。有关的具体办法，在一个县、市范围内执行的，应由相关县、市局补充规定；在一个省、市、自治区范围内执行的，应由相关省、市、自治区邮电管理局补充规定。

邮电局所分布各地，面广、人员多，为了适应生产需要，邮电规章制度要有一定的稳定性，不能随意修订。如果认为规章制度中某些规定，不切合实际或者不够合理，可提出具体修改意见并详细说明理由，报请上级管理机关研究；在上级机关未作出修订以前，必须仍按原规定办法办理。规章制度的修订

权，属于原制订单位，制度条文的解释权也属于原制订单位。

学习规章制度时，不但要了解和掌握它的内容，而且要深入地体会它的精神实质。邮电企业的规章制度是根据生产实践中的经验总结制订的，并通过实践的检验加以修订。它体现了集中统一管理的精神，体现了邮电通信过程的协调一致，它是邮电企业完成通信任务和经济任务的保证。因此，必须十分严肃地对待规章制度。邮政职工应该认真地学习、钻研邮政业务规章制度，并在日常生产工作中切实贯彻执行，还要在不违背规章制度的精神实质的原则下，力求正确地灵活运用。

邮电部颁发的业务规章制度，与邮政营业直接有关的有下列几种：

（一）《邮政业务使用规则》。这是为了便于机关、企业、团体等单位和人民群众了解并正确使用邮政业务，保证邮件迅速、准确、安全地传递，以适应社会需要、便利人民通信而制订的一种规章制度。它规定了邮局和用户对邮政业务需要共同遵守的事项，是邮局办理邮政业务和用户使用邮政业务的依据。它需要为广大用户知道和熟悉，以使用户了解交寄各类邮政业务的注意事项和处理手续；同时也可以取得用户对邮局工作的协助与监督。

（二）《国内邮件处理规则》。这是为了使各邮电局所在处理国内邮件传递工作中有共同的依据，以利于密切协作、互相配合，质量良好地完成邮件传递任务而制订的一种规章制度。它是各局、各生产环节处理各类国内邮件的依据，是邮电部门的内部资料。它规定了各个基本生产环节处理各类国内邮件的制度，处理寄件人和收件人对于有关邮件申请事项的制度，邮件和邮件总包的交接验收制度，处理工作的业务检查制度和业务档案的管理制度等。各局在执行某项规章制度中，如果发现

上一生产环节或局所未按规定执行时，应该根据规定予以纠正或通知有关单位纠正。

(三)《国际邮件处理规则》。国际邮政通信是由两个或两个以上国家(地区)邮政之间连续作业完成的。对国际邮件规格、质量和各个环节的处理要有统一的标准和要求，并且要与“万国邮政联盟”公约、协定和实施细则的条款和精神相符。在处理国际邮件时，应以《国际邮件处理规则》为依据，不可自行变更。这个规则规定了国际邮件的规格要求，进、出口国际邮件的处理办法和程序。

香港、澳门地区进、出口邮件的处理办法，也在上述规则内有所规定。

(四)《邮政业务规定汇编》和《国际邮政业务规定汇编》。这两本《汇编》是把一部分不适于纳入上述三个《规则》的单独办法、规定和邮电部与其他部门共同颁发的重要联合通知等加以汇集而成。

本书中叙述的有关规章制度的内容，即以上述三个《规则》和两个《汇编》为依据。各地在学习时，要结合各相关省、区、市邮电管理局制订的有关补充规定一起学习。

第三节 邮电职工守则

邮电通信任务繁重，质量要求高，在工作中必须遵守以下事项，才能顺利地完成任务：

一、遵守国家法令，服从统一的指挥调度。国家法令对每个人都有约束力，邮电职工应模范地遵守国家法令。邮电通信要求高度集中统一，邮电职工必须加强组织性、纪律性，下级服从上级，按照统一的指挥调度做好本岗位工作，以保证通信

工作顺利进行。

二、遵守劳动纪律，认真执行规章制度。每个邮电职工都应该坚守工作岗位，遵守劳动纪律，并严格执行有关的规章制度，以保证联合劳动顺利进行，使通信畅通无阻。

三、坚持质量第一，确保通信机密。由于邮电生产只产生通信效能，如果质量不高，使用单位或收、寄件人都会蒙受影响甚至遭受损失，所以必须坚持质量第一。处理邮电可能涉及党和国家机密以及个人通信秘密，对于不该讲的话应绝对不讲，不该知道的事应绝不打听。更不允许外人随意翻阅信件，或用任何借口侵犯人民通信自由。

四、工作认真负责，服务主动热情周到。

五、爱护通信设备，节约国家资财。通信设备是完成通信任务的物质条件，必须十分爱护，以保持设备性能良好、完好无损。节约国家资财是增加社会主义积累的一个重要方面，是勤俭办企业的具体表现，人人都应养成处处节约的习惯，爱护国家财产，延长设备使用年限。

六、加强团结互助，不断学习进步。邮电通信时限要求高，任务紧，必须团结互助、齐心协力去完成。在政治、业务、技术等方面必须坚持不懈地学习，以不断提高业务、技术水平和工作能力，以适应日益发展的邮电通信工作的需要，为早日实现四个现代化贡献全部力量。

第四节 邮政营业工作的特点

邮政营业工作在某些地方不同于邮政业务中的其他工种或生产环节，它具有服务性、多样性和不均匀性的特点。

一、服务性。邮政工作的一切活动，最终表现在服务上。

因此，服务水平的高低是检验邮政工作质量的标尺。邮政营业直接和用户发生接触和联系，每天要接触众多的用户，它具有极强的服务性。邮政营业员必须具有高度为人民服务的革命精神，正确认识本职工作的意义，并具有足够的业务知识和熟练的操作技能，才能完满地做好自己的工作。

邮政营业工作是革命工作的一部分。邮政营业员直接为人民服务，应该具有坚强的服务观点和群众观点，在服务态度上，要做到主动、热情、耐心、周到。如果个别用户提出的特殊要求因限于规章制度或技术设备而不能予以满足时，应当耐心地进行宣传或解释，以取得用户的谅解和支持。对于用户的合理要求，要在不违背规章制度的原则下，设法予以照顾，并根据不同用户的不同需要，给予必要的协助。例如：帮助不会写字或写字不便的人填写单式，帮助不善封装包裹的人封装包裹等。

总之，邮政营业工作是一种服务性很强的工作，邮政营业员必须不断提高自己的社会主义觉悟，以为人民服务的高标准严格要求自己。为了达到这一目的，必须勤学苦练基本功，努力提高业务、技术水平。在上班前要充分做好准备工作，上班时坚守工作岗位，热情、周到地接待用户，全神贯注地进行工作，使用户高兴而来，满意而去。

二、多样性。邮件种类较多，处理手续和规格要求各不相同。在邮政营业工作中，除业务量较大的局分工较细外，一般局所的营业员大多是一人兼办多种邮件业务，有些局所甚至一人要办理本局所经办的全部邮电业务。因此，营业员应该熟悉各种有关规章制度，掌握各种邮件的收寄规格，熟练地按照有关的操作程序处理邮件，并妥善安排各项业务单册、衡器、工具、文具的摆放位置等。各种票证、单式、登记簿和日戳等，

均按照工作需要和取用方便的原则，把它们摆放在固定位置，以便业务繁忙时能有条不紊地进行工作，以免业务繁忙时手忙脚乱而造成差错或使用户等候过久。

三、不均匀性。邮政营业工作一般具有较大的不均匀性。因为在邮局对外营业的时间内，究竟什么时间有多少用户来交寄和领取哪些类邮件以及它们的量有多少，都取决于用户的需要。因此，邮局业务有时十分繁忙，有时又显得清闲。这种忙闲不均的情况，对我们的工作不利。我们应该详细考察，摸索出用户使用邮件业务的某些规律，然后根据这些规律采取措施，安排工作，改善服务，使工作能尽量均匀些。例如：对交寄大量邮件的机关、企业等单位，可以商请他们提前、错后或分批交寄邮件；平时值班营业员可安排得少些，高峰负荷时要安排多些；在业务繁忙时，营业员之间要加强协作，或者组织人手开辟临时窗口，同时可以把整个营业工作划分为必须与用户共同完成的部分和可以由营业员单独完成的部分，对外只办前一部分工作，后一部分工作则留待用户离去后业务量稍少时再办或由其他人员协助办理等等。

复 习 题

1. 试述邮电企业的性质、任务、特点和服务方针。
2. 简述邮件传递生产过程各环节的作用和工作要求。
3. 从正反两方面说明为什么邮电通信要特别强调统一的规章制度。

第二章 邮 件 的 种 类

邮件是邮局寄递的各种通信文件和物品的总称。由于邮件的内容性质不同、寄达地区不同以及对运递方面的要求不同，需要划分邮件种类，以便对邮件的准寄范围、资费标准、尺寸、重量限度等作不同的规定，以适应客观需要。

划分邮件种类的方法有：按寄递地区、按邮件性质、按处理手续和按运递方式四种，其中按性质划分是基本划分方法。

一、按照寄递地区划分。邮件按照寄递地区可以划分为国内邮件和国际邮件。

(一)国内邮件。国内邮件是在我国境内互寄的邮件。国内邮件又可以分为本埠邮件和外埠邮件：

1. 本埠邮件。本埠邮件的寄递范围如下：

①各级市以市区和与市区相邻的郊区为本埠邮件的寄递范围。市辖的县和被县隔开的市辖区不包括在内。

②县以城关为本埠邮件的寄递范围。

③农村以自办邮电局所在地及与邮电局所接连的周围的居民聚居区（如镇、集）为本埠邮件的寄递范围。

2. 外埠邮件。寄递地区超出本埠邮件寄递范围的国内邮件为外埠邮件。

(二)国际邮件。国际邮件是我国和外国（地区）互寄的邮件。

二、按照邮件性质划分。国内邮件和国际邮件按性质划分的种类不尽相同，分述如下：