



高职高专“十三五”规划教材

GAOZHI GAOZHUAN “13·5” GUIHUA JIAOCAI

# 快递管理实务

杨清 覃伟赋 主编



冶金工业出版社

[www.cnmip.com.cn](http://www.cnmip.com.cn)



高职高专“十三五”规划教材

# 快递管理实务

主 编 杨 清 覃伟赋  
副主编 粟英征 沈 云

北 京  
冶金工业出版社  
2017

## 内 容 简 介

本教材以技能为核心,紧紧围绕快递网点的运作,详细介绍了快递网点管理运作的实用知识和技能。力求业务技能知识全面、实用,满足企业快递人员的需求。

全书分为上、下两篇。上篇为基础理论知识,包括第1~8章,主要讲解了快递运作需要的基本知识。下篇为实操部分,包括第9~12章,详细介绍了快件揽收、快件处理、快件派送以及客户服务的内容。另外,附录中列举了快递相关法律、法规和标准的规定。

本教材可供高职高专院校物流管理专业、速递服务与管理转运及其他相关专业的教学使用,也可供物流、快递从业人员参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

快递管理实务/杨清,覃伟赋主编. —北京:冶金工业出版社, 2017. 7

高职高专“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5024-7473-7

I. ①快… II. ①杨… ②覃… III. ①邮件投递—高等教育—教材 IV. ①F618.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第067544号

出 版 人 谭学余

地 址 北京市东城区嵩祝院北巷39号 邮编 100009 电话 (010)64027926

网 址 www.cnmp.com.cn 电子信箱 yjcb@cnmp.com.cn

责任编辑 俞跃春 贾怡雯 美术编辑 杨帆 版式设计 葛新霞

责任校对 郑娟 责任印制 李玉山

ISBN 978-7-5024-7473-7

冶金工业出版社出版发行;各地新华书店经销;三河市双峰印刷装订有限公司印刷

2017年7月第1版,2017年7月第1次印刷

787mm×1092mm 1/16; 11.5印张; 274千字; 170页

36.00元

冶金工业出版社 投稿电话 (010)64027932 投稿信箱 tougao@cnmp.com.cn

冶金工业出版社营销中心 电话 (010)64044283 传真 (010)64027893

冶金书店 地址 北京市东四西大街46号(100010) 电话 (010)65289081(兼传真)

冶金工业出版社天猫旗舰店 yjgycbs.tmall.com

(本书如有印装质量问题,本社营销中心负责退换)

# 前 言

当前,我国快递业发展如火如荼,经过几年跨越式发展,中国迈入了世界快递大国的行列。2015年中国快递业务量达到了150多亿单,快递收入突破2000多亿元大关,双双创下历史新高;2016年,受益于网购电商的崛起,快递业继续保持高增长的态势,快递业务量完成200多亿件,同比增长48%,最高日处理量超过1.6亿件,快递业务收入完成2760亿元,同比增长35%。

在连年高速增长收获靓丽业绩的背后,我国快递业同质化竞争、粗放式管理的道路越走越窄,快递企业身处的已不再是那个“野蛮生长”的年代,应加紧提升“内功”,解决多年顽疾,成为真正的现代物流企业,加速推进我国快递业由低端向中高端转型,满足市场的新期待。

“无论是自身的发展态势,还是政府、消费者等各方的期望,快递公司都必须要向真正的现代企业转型。”中通快递董事长赖梅松说。

2015年10月,我国出台了《国务院关于促进快递行业发展的若干意见》的文件,文件指出“鼓励各类资本依法进入快递领域,支持快递企业兼并重组、上市融资,整合中小企业,优化资源配置”,要求企业“加强服务质量监测,降低快件延误率、损毁率、丢失率和投诉率,引导快递企业从价格竞争向服务竞争转变”;对政府职能部门来说,要“全面提升市场监管能力”。

本书就是在这样的背景下编写而成的。本书编写的目的是满足高职院校培养快递业管理人才的需求,培养既掌握快递操作基本知识,又掌握快递管理知识,具有解决快递业实际问题,能够推动我国快递业由低端向中高端发展的人才。

本书按照快递企业运营的实务来设计课程教学内容,并结合学生的实际情况和职业岗位要求,对课程教学内容进行了合理的安排,以帮助学生培养快递公司的物流管理素养和技能。本书在编写中充分体现以能力培养为主的思想,注重基础理论知识与实践能力培养的平衡。全书共12章,内容包括基础理论知识、快件揽收、快件处理、快件派送、客户服务以及相关法律法规和标准。

本书由杨清和覃伟赋担任主编,粟英征和沈云担任副主编。其中,杨清和覃伟赋负责全书的策划,粟英征负责全书的统稿,第1、7、8章由杨清和陈骏

兵编写，第2、9、11章由覃伟赋编写，第3、10章由吴砚峰、吴立鸿、李小青编写，第4章由苏慧、沈云、余丽燕编写，第5、6、12章由粟英征编写。

本书是工学结合教材，是校企合作的成果，本书的编写得到了圆通速递有限公司的大力支持。在编写过程中，我们还参考了国内外有关资料，限于篇幅原因，不能一一列出，在此一并表示衷心感谢。

本书配套的教学课件读者可以在冶金工业出版社官网（<http://www.cnmp.com.cn>）搜索资源获得。

由于编者水平所限，书中不妥之处，请读者批评指正。

**作者**

2017年1月

# 目 录

## 上篇 基础理论知识

<b>1 职业道德</b> .....	1
1.1 职业道德基本知识 .....	1
1.1.1 职业道德概述 .....	1
1.1.2 职业道德的特点 .....	2
1.1.3 职业道德的重要作用 .....	3
1.2 快递业务员职业道德要求 .....	3
1.2.1 快递业务员职业道德内容 .....	3
1.2.2 快递业务员职业守则的具体要求 .....	4
1.2.3 快递业务员职业守则的特点 .....	5
复习思考题 .....	5
<b>2 快递服务概述</b> .....	7
2.1 快递服务的起源与发展 .....	7
2.1.1 快递服务的起源 .....	7
2.1.2 中国快递服务的发展历程 .....	7
2.1.3 中国快递服务的发展现状 .....	9
2.1.4 中国快递服务的发展趋势 .....	10
2.2 快递服务的特点与分类 .....	10
2.2.1 快递服务的定义与特点 .....	11
2.2.2 快递服务分类 .....	12
2.3 快递业务网络 .....	14
2.3.1 快递业务网络的定义 .....	14
2.3.2 快递业务网络的分类 .....	14
2.3.3 快件传递网络 .....	14
2.3.4 信息传输网络 .....	16
2.4 快递服务环节与要求 .....	17
2.4.1 快递服务的环节 .....	17
2.4.2 快递服务的基本要求 .....	17
复习思考题 .....	18

<b>3 快递业务基础知识</b> .....	19
3.1 快件的定义和分类 .....	19
3.1.1 快件定义 .....	19
3.1.2 快件分类 .....	19
3.2 快递业务知识 .....	20
3.2.1 国内快递服务的主要服务环节 .....	20
3.2.2 国际快递服务的主要服务环节 .....	20
3.2.3 快件通关相关知识及要求 .....	20
3.2.4 禁限寄规定 .....	21
复习思考题 .....	22
<b>4 快递服务礼仪</b> .....	23
4.1 快递服务礼仪概述 .....	23
4.1.1 快递服务礼仪的内涵与要求 .....	23
4.1.2 快递服务礼仪的具体内容 .....	24
4.2 快递业务员服务规范 .....	32
4.2.1 收件和派件 .....	32
4.2.2 窗口收寄人员服务规范 .....	34
复习思考题 .....	36
<b>5 安全知识</b> .....	37
5.1 国家安全知识 .....	37
5.1.1 国家安全的概念 .....	37
5.1.2 国家安全的重要性 .....	37
5.1.3 快递企业及其从业人员维护国家安全的权利和义务 .....	37
5.2 信息安全知识 .....	38
5.2.1 快件信息安全的概念 .....	38
5.2.2 快件信息安全的重要性 .....	38
5.2.3 保障快件信息安全的基本要求 .....	38
5.3 职业安全知识 .....	38
5.3.1 职业病和工伤事故的预防 .....	38
5.3.2 职业安全中的劳动防护用品 .....	40
5.3.3 企业的职业安全文化 .....	40
5.4 快件安全知识 .....	41
5.4.1 快件安全的内容 .....	41
5.4.2 保障快件安全的注意事项 .....	41
5.5 交通安全知识 .....	42
5.5.1 驾驶汽车的安全注意事项 .....	42
5.5.2 使用助力自行车的交通安全注意事项 .....	42

5.5.3 使用摩托车的交通安全注意事项 .....	42
5.6 消防安全知识 .....	43
5.6.1 处理场地的消防安全注意事项 .....	43
5.6.2 几种常见的灭火器 .....	43
5.6.3 处理场地灭火器放置环境与条件的规定 .....	43
5.6.4 灭火和报警的基本方法 .....	44
复习思考题 .....	44
<b>6 地理与百家姓知识 .....</b>	<b>45</b>
6.1 中国地理知识 .....	45
6.1.1 中国地理概况 .....	45
6.1.2 中国的区域划分及主要城市 .....	45
6.2 中国的交通运输 .....	47
6.2.1 航空运输 .....	47
6.2.2 公路运输 .....	48
6.2.3 铁路运输 .....	49
6.2.4 水路运输 .....	49
6.3 世界地理知识 .....	50
6.3.1 地球概貌 .....	50
6.3.2 世界区域划分 .....	50
6.3.3 时区 .....	50
6.3.4 我国的国际运输 .....	51
6.4 百家姓知识 .....	51
复习思考题 .....	52
<b>7 条码知识 .....</b>	<b>53</b>
7.1 条形码技术概述 .....	53
7.1.1 条形码技术的定义 .....	53
7.1.2 条形码技术的特点 .....	53
7.1.3 条形码阅读设备和分类 .....	53
7.2 条形码种类 .....	54
7.2.1 39 码 .....	54
7.2.2 128 码 .....	55
7.2.3 PDF417 码 .....	55
复习思考题 .....	55
<b>8 操作术语的解析 .....</b>	<b>56</b>
8.1 操作单位术语 .....	56
8.2 操作岗位术语 .....	56
8.3 快件的类型术语解析 .....	57



8.4 快件操作与处理的术语解析 .....	58
8.5 快件处理常见术语 .....	60
复习思考题 .....	61

## 下篇 实操部分

<b>9 快件揽收</b> .....	<b>63</b>
9.1 快件业务流程和收寄流程 .....	63
9.1.1 快件业务流程 .....	63
9.1.2 快件收寄流程 .....	64
9.1.3 快件收寄作业标准 .....	64
9.2 快递运单填写 .....	65
9.2.1 快件运单 .....	65
9.2.2 快件的计费、时限及保价 .....	67
9.3 快件的运输方式 .....	68
9.3.1 铁路运输 .....	68
9.3.2 公路运输 .....	68
9.3.3 航空运输 .....	68
9.4 快件的查询、更址和撤回（退回）及索赔 .....	68
9.4.1 快件查询 .....	68
9.4.2 快件的更址 .....	69
9.4.3 快件的撤回（退回） .....	70
9.4.4 快件的索赔 .....	70
9.5 快件的收验 .....	72
9.5.1 快件收验操作程序 .....	72
9.5.2 快件重量和规格要求 .....	72
9.5.3 禁限寄物品的相关规定 .....	73
9.6 快件的包装 .....	74
9.6.1 文件资料类快件的包装要求 .....	74
9.6.2 物品类快件的包装要求 .....	75
9.6.3 包装注意事项 .....	75
9.6.4 打包机的使用 .....	75
9.7 快件的称重与测量 .....	76
9.7.1 测量工具使用 .....	76
9.7.2 快件重量、体积测量方法 .....	78
9.8 人民币鉴别的方法 .....	78
9.8.1 真币对照法 .....	78
9.8.2 手感触摸与观察法 .....	79
9.8.3 工具检测法 .....	79

9.9 发票和支票 .....	80
9.9.1 发票 .....	80
9.9.2 支票 .....	81
复习思考题 .....	82
<b>10 快件处理 .....</b>	<b>84</b>
10.1 快件处理流程 .....	84
10.2 总包交接 .....	84
10.2.1 总包交接方法 .....	84
10.2.2 车辆封志 .....	86
10.2.3 总包安全卸载 .....	87
10.2.4 包装储运标志 .....	88
10.3 总包拆解 .....	89
10.3.1 总包拆解方法 .....	89
10.3.2 快件处理场地整理要求 .....	91
10.3.3 快件处理场地安全要求 .....	91
10.3.4 快件处理场地消防安全 .....	92
10.3.5 灭火器的使用 .....	94
10.3.6 条形码识别技术 .....	95
10.3.7 RFID 标识技术及其优越性 .....	98
10.4 快件分拣 .....	99
10.4.1 快件分拣作业 .....	100
10.4.2 快件分拣方式 .....	101
10.4.3 常用分拣设备 .....	102
10.4.4 信息录入 .....	104
10.5 快件建包和封发 .....	104
10.5.1 快件建包作业流程 .....	104
10.5.2 总包包牌 .....	106
10.5.3 总包封装 .....	106
10.5.4 登单封发作业后的检查 .....	108
10.6 快件的装运 .....	109
10.6.1 快件的装运流程 .....	109
10.6.2 快件码放的要求 .....	109
10.6.3 车辆的施封 .....	110
复习思考题 .....	111
<b>11 快件派送 .....</b>	<b>113</b>
11.1 快件派前准备 .....	113
11.1.1 接收 .....	113
11.1.2 确认 .....	113

11.1.3 判断快件收件人地址 .....	113
11.2 派送路线的设计 .....	114
11.2.1 派送路线的设计原则 .....	114
11.2.2 派送路线设计流程 .....	114
11.3 快件派送服务 .....	115
11.3.1 快件捆扎 .....	115
11.3.2 快件的安全搬运和装卸 .....	117
11.3.3 收费 .....	118
11.3.4 快件签收 .....	118
11.4 问题件处理 .....	119
11.4.1 禁限寄物品处理 .....	119
11.4.2 收件人地址有误的快件及其处理方法 .....	119
11.5 快件派送后续处理 .....	120
11.5.1 快件信息的录入 .....	120
11.5.2 滞留件的处理方式 .....	121
复习思考题 .....	122
<b>12 客户服务</b> .....	<b>124</b>
12.1 客户服务的分类和作用 .....	124
12.1.1 客户服务分类 .....	124
12.1.2 客户服务作用 .....	124
12.2 业务推介 .....	125
12.2.1 5S 理念 .....	125
12.2.2 业务推介要领 .....	125
12.2.3 业务推介方法 .....	126
12.3 客户维护及信息采集 .....	127
12.3.1 收集并分析客户信息 .....	127
12.3.2 客户分类 .....	128
复习思考题 .....	129
<b>附录 相关法律、法规和标准</b> .....	<b>130</b>
附录 1 《快递市场管理办法》 .....	130
附录 2 《快递服务》国家标准 .....	136
附录 3 快件赔偿规定 .....	160
模拟考试题 .....	162
复习思考题答案 .....	166
模拟考试题答案 .....	169
参考文献 .....	170

# 基础理论知识

## 1 职业道德

### 1.1 职业道德基本知识

道德是人类在生产生活中逐步形成的，反过来又是一种用以维持社会秩序、约束人类行为的行为规范。它主要依靠社会舆论、人们的价值观、信念、态度和习惯来维持和发挥作用。职业道德是道德的一个重要组成部分，是在职业领域内产生的用于规范人们职业行为的准则。快递业务员了解和掌握职业道德，进而按照快递业务员职业道德要求行为，对做好快递业务工作有重要作用。

#### 1.1.1 职业道德概述

##### 1.1.1.1 职业道德的定义

我国《公民道德建设实施纲要》提出，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、职工与职工之间的关系。简言之，职业道德就是从事某种职业劳动的人们，在劳动过程中形成的、依靠其内心信念和特殊社会手段来维系的、以善恶进行评价的心理意识、行为原则和行为规范的总和。

职业道德体现了某种特定职业的职业特征和行为规范。就其本质而言，职业道德就是调整职业内部、职业之间、职业与社会之间的各种社会关系的行为准则和道德规范。它既是对从事本行业的人员在职业活动中的思想和行为的具体约束，同时也是行业对社会所应履行的责任和义务。

##### 1.1.1.2 职业道德的基本范畴和主要内容

###### A 职业道德的基本范畴

职业道德的基本范畴包括职业态度、职业技能、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风等若干内容。

(1) 职业态度。职业态度是指从业者在选择职业时所持的观念、趋向和心理依据，以及在从事职业活动的过程中所表现出来的劳动态度。

(2) 职业技能。职业技能是指从业者所掌握的职业技能和本领，是从业者实际所拥有

的创造价值的 ability。

(3) 职业纪律。职业纪律是指根据职业的工作规律和需要而制定的规章制度、纪律和要求。

(4) 职业良心。职业良心是指从业人员对职业责任的自觉意识。

(5) 职业荣誉。职业荣誉是指从业者在进行职业活动中取得成绩后，社会对其职业行为价值的一种肯定评价以及从业者对这种肯定评价的感知和自我意识。

(6) 职业作风。职业作风是指从业者在其职业活动中所表现出来的一贯的工作态度和作风。

## B 职业道德的基本内容

职业道德的基本内容包括爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众以及奉献社会等。

(1) 爱岗敬业。爱岗敬业，即俗语所说的“干一行爱一行”。这是职业道德的基础和核心。爱岗，就是要热爱自己所从事的职业；敬业，就是要以专心的严肃态度投入到工作中去，兢兢业业、尽职尽责。爱岗敬业要求从业者要精通业务、忠于职守，同时还要勇于钻研创新。

(2) 诚实守信。诚实守信，就是要言行一致、表里如一、遵守诺言。从业者在从事职业活动中，要诚实劳动、自觉抵制不正之风、不弄虚作假、不偷懒、不耍滑；同时，要信守承诺、积极主动地为客户服务，并自觉地公开自己的职业行为和成绩。

(3) 办事公道。办事公道就是从业者在从事职业活动时要立场公正，无论何时何地都要按照同一标准和原则办事。服务行业所秉承的“童叟无欺”原则就很好地诠释了办事公道的精髓。

(4) 服务群众。在服务行业，尽管我们所工作的岗位可能有所不同，但最终目的都是为人民群众服务的。“为人民服务”永远是社会主义职业活动的宗旨。每一位从业者，既是为别人服务的主体，又是别人服务的对象。因此，我们每一个人都要树立服务意识、端正服务态度、提高服务质量，充分发挥主观能动性，全心全意为人民服务。

(5) 奉献社会。奉献社会是职业道德规范的最高境界和最终目的，奉献社会要求我们要全身心地投入，任劳任怨、不计较个人得失，甚至不惜牺牲自己的生命。奉献社会并不是要求从业者放弃正当合理的报酬索取，而是说当个人利益与国家利益发生冲突时，能够自觉地将个人利益置于国家利益之后，努力为国家为社会做出自己的贡献。

### 1.1.2 职业道德的特点

各行各业都有自己的职业道德。虽然，各行业的职业道德在基本精神上是一致的，但在具体内容上仍有较大的差异性，职业道德特点主要表现在以下几个方面。

(1) 特殊性。每个职业的职业道德都与从业人员的职业内容和职业实践领域相联系，都有各自的适用范围，并不是普遍适用的。职业道德的特殊性，就是指职业道德只适用于特定的职业活动领域，只约束该职业从业人员的职业行为。职业道德的具体内容因为规范对象的不同而不同，鲜明地体现了社会对于某一具体职业活动的特殊要求。

(2) 强制性。职业道德包含职业纪律，它对于从业人员的工作态度、服务标准、操作规程有具体的强制规定。如果从业者违反这些规定，就会受到不同程度的处罚。这就使得

职业道德不仅仅是一种需要自觉遵守的“软约束”，而且是一种强制性的“硬约束”。

(3) 多样性。职业道德的多样性是指职业道德的内容和表现形式的多样性。有多少不同的职业，就会多少种不同内容的职业道德，并且内容以及表现形式上也较灵活多样。

(4) 稳定性。职业道德的稳定性是指一个新的职业一经发展和稳定后，相对的职业道德规范也就会确立稳定下来。即使是在不同的国家、不同形态的社会或不同的历史时期，新兴行业稳定下来的职业道德大都有着相同或者相似的内容与特点。

### 1.1.3 职业道德的重要作用

职业活动是人类生产和生活的重要组成部分，在人类的社会实践中处于中心位置，因此职业道德在现代社会道德规范体系中具有十分重要的地位。

(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。职业道德规定了不同职业的从业者对社会所应担负的具体职业道德责任，使他们能够明确自己的职业责任和职业义务，增强他们的职业责任感、义务感和荣誉感，促使他们充分发挥主观能动性和创造性，不断提高劳动技能和劳动生产率水平。

(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。职业道德水平是一个社会精神文明发展的重要标志，职业道德的发展是社会精神文明前进的重要推动力。可以说，职业道德规范的存在，确保了社会道德在职业领域作用的发挥。如果人们都能自觉地、充分地遵守职业道德，行使自己的职业权利、履行自己的职业义务，那么在社会职业活动中，就必然会形成一种团结一致、顾全大局、互相帮助、互相关心、诚实公正的社会关系，这种关系对于社会稳定以及良好道德风尚的形成，具有十分重要的作用。

(3) 职业道德有助于调节人们在职业活动中的各种关系。职业首选有助于调节从业者与服务对象之间以及同一行业内部职工之间的相互关系。同一行业内的从业者之间如能相互理解支持、相互尊重、互相帮助、公平竞争，就能建立良好的合作共赢关系；如果所有从业者都能从本职工作出发，遵守职业道德、履行职业义务、尽心尽责地为客户服务，那就会形成从业者与服务对象之间的良好关系。

(4) 职业道德有助于提高个人道德修养。自觉遵守职业道德，可以使人们在家庭和学校中初步形成的道德观、世界观、人生观、价值观等得到进一步的巩固和提高，并可促进人的全面发展。同时，职业道德也给人们提供了一个反省自身在职业活动中行为的标尺。遵守职业道德规范，人们可以判断什么是正义的、高尚的职业行为，什么是失职的、不道德的职业行为，从而去改善自己的不良行为，使自己成为一个真正对社会有用的人。

## 1.2 快递业务员职业道德要求

### 1.2.1 快递业务员职业道德内容

根据《快递业务员国家职业技能标准》的规定，快递业务员职业道德内容主要体现为快递业务员的职业守则。快递业务员的职业守则主要包括以下方面的内容。

遵纪守法，诚实守信；爱岗敬业，勤奋务实；团结协作，准备快速；保守秘密，确保

安全；衣着整洁，文明礼貌；热情服务，奉献社会。

这六方面的内容全面概括了快递业务员在从事快递服务过程中所应履行的基本职责和义务，既体现了快递业务员应具有的职业道德的特殊性，也体现了服务行业职业道德规范的普遍含义。

### 1.2.2 快递业务员职业守则的具体要求

(1) 遵纪守法，诚实守信。“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。俗话说，没有规矩不成方圆，只有人人都自觉地遵纪守法，照章办事，社会秩序才能保持良性运转。譬如，在奥运会举办期间，国家邮政局曾明确规定，快递服务人员上门揽收客户快件时，须当面开拆验视内件，以确保奥运安全。在此情况下，快递业务员必须不折不扣地严格遵守国家这一规定，如果客户对此不理解，应耐心向其解释并取得他们的理解和配合，而决不能怕麻烦或为了讨好客户而敷衍了事。

“诚实守信”就是要求快递服务人员重信誉、守信用。中华民族素来崇尚诚信，至今留下许多关于诚信的脍炙人口的故事。“言必信，行必果”、“一言既出，驷马难追”等古语，都反映了中华民族对诚实守信品质的追求。在商业活动中“货真价实，童叟无欺”等关于诚信的对联，都体现了提倡公平交易、诚实待客、不欺诈、不作假的行业道德精神。快递业务员面对客户介绍产品时，一定要讲究诚实守信，实事求是地介绍真实情况，不能为了招揽客户，不顾事实提供虚假信息。一旦按照规定作出了承诺，就应认真履行。

(2) 爱岗敬业，勤奋务实。“爱岗敬业、勤奋务实”就是要求快递业务员热爱快递事业，树立责任心和事业心，踏踏实实地勤奋工作。快递业务员在实际工作中爱岗敬业的例子很多，比如，在寄送快件途中突遇暴雨时，许多业务员宁肯自己被雨淋也毫不犹豫地要把快件层层包好，以确保快件的完好无损等。

另外，随着信息、通信等高科技的快速发展，现代快递行业的综合含量也越来越高，快递从业人员需要学习和掌握的科技化知识也越来越多。因此每一位快递业务员都必须努力学习与快递相关知识，刻苦钻研快递业务，才能为用户提供多元化的高效服务，并促进快递行业又好又快地发展。

(3) 团结协作，准确快速。“团结协作”是快递业务工作的特性决定的。快递业务是由一整套的业务流程、由各个环节甚至不同地区的员工分工合作完成的，例如一封从北京寄往上海的快件，就需要北京的快递业务员去上门收寄，邮件中心分拣、转运，然后由上海地区的业务员进行接收、分拣、投送，才能完成。因此快递业务员在工作中重视团结、协作与合作，就显得尤为重要。

“准确快速”是因为快递服务最根本的制胜点就反映在一个“快”字上。快递业务员在工作过程中对时限的承诺，一定要树立高度的责任意识，承诺客户什么时间送达，就要保证按时送达。同时，各个快递环节都应保证准确、无误。要做到这一点，快递业务员就必须苦练基本功，尤其是在快件分拣过程中，须在1~2s时间内按地区代码准确进行分类，如果出现分拣错误，快件势必将送错地方，确保时限也就无从谈起了。

(4) 保守秘密，确保安全。“保守秘密”是由快递服务的特殊属性决定的。快递业务员所负责寄递的快件，很有可能会涉及客户的个人隐私、商业秘密或是国家机密，这就要求快递业务员不论是对客户所寄快递快件的相关信息还是对客户个人信息，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。这里需要强调的是，保守秘密与诚实守信是不矛盾的。如果一个人为了维护国家和人民的利益而讲了假话，并且使国家机密得到了保护，那就体现了他对国家、对人民、对职业的忠诚，也就体现了他遵从诚实守信职业道德的要求。

“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，如运送快件的车辆，还要保护好自身的人身安全。

(5) 衣着整洁，文明礼貌。“衣着整洁，文明礼貌”是对服务行业从业者的基本要求。作为快递业务员，尤其是需要直接面对客户的收寄和派送的外勤人员，其外表和精神面貌直接代表了企业的形象和素质。因此，快递业务员在工作时间要统一着装，并注意保持工装整洁。在向客户提供服务时，要主动、热情、耐心，做到眼勤、口勤、手勤、腿勤，对老、幼、弱、孕客户，应给予更为周到细致的服务和帮助。

(6) 热情服务，奉献社会。“热情服务，奉献社会”是职业道德规范的最高要求。为客户提供优质高效的服务，是每一位快递业务员的神圣职责。快递业务员要有高度的责任心和使命感，应本着全心全意为人民服务的精神，以饱满的热情投入到快递工作中去，以积极进取的心态在工作中追求卓越、奉献社会。

### 1.2.3 快递业务员职业守则的特点

(1) 体现了职业道德的普遍性。如前所述，职业道德包括了职业态度、职业作风等内容，强调了爱岗敬业、诚实守信等精神。快递业务员职业守则中的“遵纪守法，诚实守信；爱岗敬业，勤奋务实”等内容，都体现了职业道德规范的普遍性要求。

(2) 体现了快递服务职业道德的特殊性。每个行业的职业道德规范除了体现一般意义上的职业道德规范外，还必须能够体现与该行业相适应的特殊职业道德规范。这在快递业务员职业守则中有很好的体现。例如，快递业务员职业道德规范中所规定的“团结协作、准备快速”、“保守秘密、确保安全”、“衣着整洁、文明礼貌”等内容，就既体现了作为一般服务业所需具备的职业态度和精神面貌，又体现了快递服务业务所需要具备的特殊职业操守。



## 复习思考题

### 1-1 单选题

- (1) 以下不属于职业道德作用的是 ( )。
- A. 有助于促进社会生产力的发展，提高劳动生产率  
B. 有助于调节人们在职业活动中的各种关系  
C. 有助于提高工资水平  
D. 有助于提高个人道德修养
- (2) 下列职业道德中的 ( ) 很好地诠释了“童叟无欺”原则。
- A. 诚实守信      B. 办事公道      C. 服务群众      D. 爱岗敬业
- (3) 下列职业道德的 ( ) 是社会主义职业活动的宗旨。
- A. 诚实守信      B. 办事公道      C. 服务群众      D. 爱岗敬业



1-2 判断题

- (1) 职业道德是调整职业内部、职业之间、职业与社会之间的各种社会关系的行为准则和道德规范。 ( )
- (2) 由于快递行业的特殊性, 快递行业各岗位难以体现职业道德精神。 ( )
- (3) 保守秘密、确保安全的快递业务员的职业守则内容之一。 ( )