

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政投递网组织与管理

周 孚 主编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政投递网组织与管理

周 孚 主编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

邮政投递网组织与管理 / 周孚主编. —北京: 人民邮电出版社, 2005.3
ISBN 7-115-13240-2

I. 邮... II. 周... III. 邮件投递—邮政管理 IV. F618.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 018293 号

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政投递网组织与管理

◆ 主 编 周 孚

责任编辑 马晓霞

◆ 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>

读者热线 010-67170985

北京顺义振华印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 850×1168 1/32

印张: 8.75

插页: 2

字数: 226 千字

2005 年 3 月第 1 版

印数: 1—5 000 册

2005 年 3 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-13240-2/ TN · 2442

定价: 14.00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

内 容 提 要

本书以组织与管理为主线，结合邮政投递的生产实际，融入最新的管理与组织理念，系统地阐述邮政投递网的管理及组织形式，对邮政投递网现行作业流程进行剖析，提出投递生产组织与管理的新思路、新模式。对邮政企业投递管理人员和生产人员科学组织投递作业具有指导作用和实用价值。

本书可以作为邮政投递网管理人员的培训、自学用书，也可作为基层邮政投递员丰富邮政投递知识的参考用书。

前 言

迈入 21 世纪，中国邮政面临着更趋激烈的市场竞争，加入 WTO、邮政经济结构调整和现代化建设都对邮政的生存与发展提出了新的挑战。这就要求中国邮政必须拥有一支高素质的职工队伍去应对挑战、驾驭市场，走出一条中国特色邮政的发展道路。教育培训是提高职工队伍素质的有效方法和手段，而教材建设是做好培训工作的基础，是提高培训质量的重要保证。一本好的教材不仅能提高培训效果，也有利于职工在自学中拓展业务知识、提高职业技能。

多年来邮政职工培训教材短缺问题一直困扰着培训工作，影响职工素质的提高。为此国家邮政局专门成立了邮政职工培训教材建设委员会，并组织开展了邮政职工培训教材的编写出版工作。

在组织教材编写的过程中，从确立选题、遴选主编到审核编写提纲及书稿，每一步都由专家们严格审核确定，确保了教材质量。教材的编者大都来自邮政企业一线的专家和培训中心的老师，他们熟悉企业生产实际和职工的需求，了解成人的教学特点。可以说，教材不仅汇集了编者们成功的经验和成熟的做法，也渗透了全国邮政各个领域专家的心血，是邮政发展和职工培训的宝贵财富。在此，邮政职工培训教材建设委员会向付出辛勤劳动的教材编写人员表示亲切的慰问，向为教材编写出版默默奉献的同志们表示崇高的敬意，向支持教材出版的人民邮电出版社表示衷心的感谢。

在组织编写这套邮政职工培训教材的过程中，我们力求达到“求新、求实、求精”，紧密结合邮政发展的需要，体现实用性、针

对性、现实性和一定的超前性，便于广大邮政职工在培训或自学时使用。但由于经验不足，书中难免有不妥之处，希望各地在使用中及时把意见反映给我们，以便今后改进。

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of two characters: '柯' (Ke) and '岩' (Yan).

邮政职工培训教材建设委员会

2003 年 5 月

编 者 的 话

《邮政投递网组织与管理》一书是应邮政职工培训教材建设委员会的组织而编写的，是为适应邮政投递网建设的需要，将先进的生产过程组织管理理论与邮政投递的生产实际相结合，为科学组织投递作业和网络组织管理提供了理论和方法。

本书在编写时做了大量的实际调研工作，力求理论联系实际。对于当前投递工作中存在的某些问题，结合现代管理理论提出了改进和优化的思路，使书中所含的知识性与实用性融为一体，并具有一定的超前性。

本书共分七章，第一章由天津市邮政局技能鉴定站徐家祥老师编写，第二章和第五章由天津市邮政局职工培训中心姚志敏讲师编写，第三章和第四章由天津市邮政局职工培训中心吴建强讲师编写，第六章和第七章由天津市邮政局职工培训中心江国平讲师编写，全书由周孚老师统稿并参与编写第一章、第三章和第五章。

在本书编写过程中，得到了国家邮政局邮政职工培训教材建设委员会、国家邮政局公众服务部业务管理处、上海市邮政投递公司、湖北省邮政局公众服务处、武汉市投递局、孝感市及孝昌县邮政局和天津市邮政投递局等相关专家以及有关人员的大力支持与帮助，在此一并致谢。

由于编者的知识水平所限，书中不妥或错误之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者
2004 年 11 月

目 录

第一章 邮政通信网概述	1
第一节 邮政通信网及其结构.....	1
第二节 邮政通信网的组织.....	8
第三节 邮政通信网的功能.....	11
第四节 投递网在邮政通信网中的地位和作用.....	12
思考题.....	14
第二章 邮政投递网的生产组织	15
第一节 邮政投递网生产过程组织.....	15
第二节 邮政投递生产过程的流程设计.....	20
第三节 邮政投递生产过程的空间组织.....	43
第四节 邮政投递生产过程的时间组织.....	61
第五节 邮政投递网的劳动组织.....	66
思考题.....	70
第三章 邮政投递网的系统管理	71
第一节 管理与系统管理.....	71
第二节 省局邮政投递网的管理.....	78
第三节 县市邮政投递网的管理.....	80
第四节 邮政投递班组管理.....	86
第五节 邮政投递的业务管理.....	97
第六节 邮政投递人力资源的管理.....	112
思考题.....	123
第四章 邮政投递网的现场管理	124
第一节 现场与现场管理.....	124

第二节 投递作业规格标准	129
第三节 投递作业现场管理	155
第四节 现场的质量管理	164
第五节 邮政投递设备、专用工具及安全的管理	172
思考题	187
第五章 邮政投递网的基础管理	188
第一节 基础管理的地位和作用	188
第二节 基础管理的内容和要求	191
第三节 基础管理的信息收集与分析	203
思考题	213
第六章 邮政投递网的营销功能与开发	214
第一节 邮政投递网的营销功能	214
第二节 邮政投递网的营销组织	222
第三节 邮政投递网的营销策略	226
思考题	239
第七章 邮政投递网的管理艺术	240
第一节 邮政投递管理人员的素质	240
第二节 邮政投递网管理人员的能力	245
第三节 邮政投递管理人员的管理方法	252
思考题	263
附件：国外邮政投递体制和作业组织的概况与发展趋势	264
参考文献	267

第一章 邮政通信网概述

本章学习重点：通过本章的学习，深入理解邮政通信网的概念、组成和形态结构，掌握邮政通信网的相关知识，能够应用全程全网的知识，解决邮件在通信网中传递过程中的实际问题，增强全程全网意识，提高企业效益和社会效益。

第一节 邮政通信网及其结构

一、邮政通信网的概念

邮政通信的任务是完成信息的传递。邮政通信网是邮政营业、投递局所及其设施和各级邮件处理中心，通过邮路相互连接所组成的传递邮件的网络系统。这个系统必须服从统一的指挥调度，执行统一的规章制度，密切配合，协调一致，保持紧密衔接和畅通无阻的良好状态，才能完成邮件传递任务。它是一个极其分散，而又高度集中的全程全网体系。

二、邮政通信的特点

邮政通信是社会的基础设施和社会发展的必要条件，而且是被广泛使用的通信手段，所以具有广泛性和公用性。邮政通达全国各地，联系世界各国，通过邮件的传递为社会的政治、经济、科学、文化和人民生活提供迅速、准确、安全、方便的邮政通信服务。完成这种广泛的邮政通信活动是依靠全国统一的、组织严密的、运行

有序可靠的网路系统来完成的，这个系统就是邮政通信网络。邮政通信网是邮政通信实现邮件传递的物质基础和手段。它是一个点多面广、点线相接、组织结构复杂、多层次的有机系统。

邮政通信网除具备有全程全网、联合作业，传递过程与消费过程同一，信息传输具有时效性及通信范围无边界，具有国际性的一般通信特点外，邮政通信网还具有下列自身的特点。

（一）以实物为载体

在邮政通信过程中，不论传递的是信函、特快专递、报纸、汇票还是包裹，都是具有实物形态的信息。与电信的即时通信相比，邮政传递的不仅是相关物体的表面信息，如形状、尺寸、颜色、重量等，而且还包括相关物体的质感、意念等用语言、文字难以表达的内在素质的全部信息。所以，邮政可弥补其他信息交流的不足，在信息社会成为满足人们获得全部信息通信需求的主渠道。

上述特点决定邮政企业必须有相应的局房和足够的生产场地，以保证生产活动的顺利进行，也使邮政通信具有完整性、记录性和保密性，存在着法律责任和法律效力问题，从而对邮政通信生产过程，生产人员及生产技术的结构、生产的组织与管理，都提出了与其他通信形式不同的要求。

（二）以交通运输路线和工具为媒体

既然邮政通信传递的是实物信息和物品，那么它必然要利用交通运输路线和运输工具将具有一定体积和重量的信息实物载体及物品进行空间位置的转移。以交通运输路线和运输工具为媒体，是邮政通信不可缺少的条件。正是交通运输路线和工具把分散在全国各地的邮政局所联结成邮政通信网，才使任何两地的邮政企业得以实现信息的传递。

由于具备上述特点，所以邮政通信必须把分散在全国各地的邮政局所通过纵横交错的邮路联结起来，组成邮政通信网，以使任何两地的邮政企业都能利用邮路和邮运工具相互传递各类邮件。同时，目前我国邮政通信利用的交通运输路线和运输工具并非均属邮政企业所有，邮政通信在很大程度上要借助外界交通运输部门提供的运输能

力来实现实物信息和物品的转移。所以，邮政企业一方面要加快自身能力的建设，另一方面还要做好与交通运输部门的协作配合，才能确保邮政通信任务的顺利完成。

（三）通信网点遍布全国城乡各地

邮政通信的开始和结束一般都要与用户直接接触，因为它要接受用户委托，将实物信息和物品进行空间转移，最终完成传递任务，所以凡是有人生活的地方就有通邮的可能。通信网点的广泛性正是邮政通信的优势所在，这是任何形式的通信手段都无法比拟的。

三、邮政通信网的构成

从邮政通信网的概念和邮件在网中的流程可以看出，邮政通信网是由若干个点和线构成的。它的物质组织结构可以分解为三点一线：三个点即收寄局所、邮件处理中心、投递局所，一条线即邮路。

邮政营业、投递局所及设施是收寄和投递邮件的机构，它们是邮政通信网的始端和末端。邮件处理中心是邮政通信网中的结点，在网中起着处理和集散邮件的作用。各级邮路与其不同的连接方式，则组成了邮政运输系统。这些点和线，按照一定的原则和方式组织起来，在控制系统的作用下，遵循一定的运行规则，构成了庞大的传递邮件的邮政通信网。如图 1-1 所示。

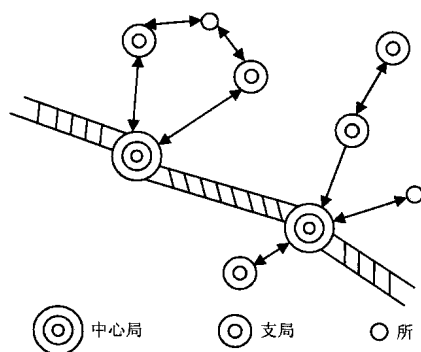


图 1-1 邮政通信网示意图

（一）收寄局所

分布在全国各地经办邮政业务的邮政局、邮政支局、邮政所、代办点、流动服务车、邮亭、信箱信筒等都是收寄邮件的机构。随着业务发展和服务质量的提高，收寄邮件的机构又扩大到大客户服务部门、“11185”上门揽收、专职营销人员等多种邮件收寄形式组成了星罗棋布的邮政收寄网点。

收寄局所是邮政通信网中的点，是邮政通信网的始端，是各类邮件进入网运行的入口。收寄端在接收了寄件人的各类邮件后，邮件便开始了在网中的运行。

收寄局所这个点在网中通过趟班邮路与邮件处理中心联结，将邮件运送到处理中心处理。

（二）邮路

1. 邮路的概念

邮路是指利用各种运邮工具在邮政局所间以及邮政局所与车站、码头、机场、邮件转运站、邮政设施之间，按固定班期、规定路线运输各类邮件的路线。不难看出邮路是邮政通信网中的线，这些线不是简单的点与点之间连线，而是功能不同、粗细不等的线，是邮政通信网中不可缺少的纽带，是维持邮政通信网正常运转，实现邮件空间转移的重要组成部分。

构成邮路的基本要素有：

- （1）运邮工具，即运输邮件用的车辆、船只、飞机等；
- （2）运邮工具行驶的路线；
- （3）沿途各邮件交换局所；
- （4）班期，即邮件运递的最大间隔周期。

2. 邮路的类型

（1）按其性质划分，邮路可分为一级干线邮路、省内二级干线邮路和邮区内三级支线邮路和市、县邮路。

① 一级干线邮路。一级干线邮路是国家局统一规划、管理的邮路，也称为干线邮路。它是指：

A. 在全国范围内，以首都为中心，通达各省会、直辖市和自治区首府的邮路；

B. 省会局之间相互联系的邮路；

C. 首都或省会通往重要港口和国际邮件交换站的邮路；

D. 国家邮政局特定的邮路。

② 省内二级干线邮路。省内二级干线邮路是指各省（直辖市、自治区）邮政管理局统一规划、管理的省内邮路，又称二级干线邮路或省内邮路。它是指：

A. 在省的范围内，以省会为中心，通达省内各地、市、县之间的邮路；

B. 省内各地、市、县之间的邮路；

C. 通往邻省地、市、县之间的邮路；

D. 省会局和重要工矿、农林地区邮政局之间的邮路；

E. 省际地、市、县之间以及未列入一级干线邮路的市、县到互换局（交换站）的邮路。

③ 邮区内三级支线邮路。邮区内三级支线邮路是由邮区中心局统一规划管理的邮路。它是指在邮区内由邮区中心局至邮区内各市、县局及各收投点之间运递邮件的邮路，也称为邮区内邮路。

④ 市、县邮路。市、县邮路是由各地、市、县邮政局管理的市区内（县城关）邮路，它是指：

A. 本市、县局所之间转趟联系的邮路；

B. 开取信箱信筒的邮路以及局所至车站、码头、机场、转运站、报刊社之间运送邮件、报刊的邮路；

C. 投递员投递邮件的投递路线。农村邮路是指在县的区域范围内、县局和所属的局所及其相互之间的，或通往本省、邻省农村分支机构运输邮件、报刊的路线。

（2）按运输工具不同，邮路可分为铁道邮路、航空邮路、汽车邮路、水运邮路、摩托车及其他邮路。

① 铁道邮路。主要是利用我国四通八达的铁路干线网，以北

京为中心向外辐射的铁路干线，形成联通各省局和沿线局交换邮件的邮路。铁道邮路是邮政目前运输量最大的干线邮路，承担着全国大部分远途邮件的运输任务。

铁道邮路具有运量大、速度快、运费低、受气候环境影响小，昼夜运行，运途长等优点。其不足之处是作业因素受铁路部门的制约。比如与沿线局交换邮件要受停靠站、停靠时间的制约，这种矛盾随着火车的几次提速，越发显现出来。

② 航空邮路。是现代化运邮的重要手段。它具有快速的特点，也是航空邮路最大的优势。航空邮路由于运输成本高，受班期限制，目前只应用于部分处理时限要求高的邮件。

目前中国邮政已开办了以北京、上海为中心，连接部分省会和重要城市的自办航空邮路，由于受设施、成本、业务量等因素限制，目前还难以快速发展。

③ 汽车邮路。是我国邮政运输总包邮件最常用的邮路。汽车邮路具有机动性强、灵活方便、联系面广、适应自然条件强、便于组织调度管理等特点，广泛地用于邮件运输。目前由于邮政推行邮区中心局体制，业务量的不断增加和铁道邮路运力不足，而使汽车邮路的重要作用越来越显现出来。汽车运输普遍用于市、县邮路、省内干线邮路、邮区内邮路和相邻较近的省会局（直辖市、自治区、首府）之间的邮路上。

④ 水运邮路。由于需要特殊的自然环境条件，在我国水运邮路主要集中在长江、长江以南江河和沿海地区。

水运邮路具有成本低、运输量大的优点。同时具有运速相对较慢，受班期时间限制等不利因素影响，目前主要在沿海和沿江河市、县局使用水运邮路运输邮件，而非沿线局少有使用。

⑤ 其他邮路。是指摩托车等机动车邮路、自行车邮路、畜力邮路、步班邮路等。

摩托车等机动车邮路主要用于路途较远，或时限要求较高，业务量不大的局所间交接或投递邮件。自行车邮路广泛用于城市、农

村投递邮件。畜力邮路和步班邮路主要在边远地区、山区或牧区投递邮件。

(3) 按其管理体制不同，邮路可分为自办邮路和委办邮路。

① 自办邮路。自办邮路是指邮政部门自备运输工具运输邮件、报刊的线路。利用自办邮路，邮政部门可以自行选择或确定运输路线、班期、时限、频次和开到时间，掌握运输的主动权。同时自办邮路由邮政人员办理邮件交接和保管，可以保证邮件运输质量和安全。

② 委办邮路。委办邮路是指邮政部门与其他部门或个人签订合同并使用他们的运邮工具及委托其将邮件运输至某地邮局的路线。这些合同是邮政企业委托非邮政部门运邮的准则和依据。双方应按合同规定的运输邮件数量、交接手续、运输费率、结算办法及运送邮件的责任严格执行。

(三) 邮件处理中心

1. 邮件处理中心的概念

邮件处理中心是邮政通信网中的结点，它担负着邮件分拣封发的任务。各级分拣部门及其装备在网中起着邮件的处理和集散作用。

建国以来，我国基本上采用自然转口的邮件集散方式，凡县局及县局以上的各局都是一个邮件处理中心。自 1986 年开始，我国开始逐步推行邮区中心局体制，并由各邮区中心局作为指定转口局，成为统一的邮件处理中心。

2. 邮件处理中心的分级

实行邮区中心局体制并使各邮区中心局成为统一的邮件处理中心以后，又根据各邮区中心局在邮区通信网内所处的地位和作用，邮件的集散与转口量以及交通运输条件等因素的不同，而将各邮区中心局分为三级，即一级中心局、二级中心局和三级中心局。目前在全国共确定的邮区中心局共 201 个，其中分布情况如下。

(1) 一级中心局 7 个，是全国范围内的邮件大集散枢纽。这些局是北京、沈阳、上海、武汉、广州、成都和西安。这些局都位于一

级干线的结点上。在邮政通信网中，一级中心局除完成本邮区邮件集散、运输任务外，主要担负着省间邮件的封发、经转和运输任务。

(2) 二级中心局 70 个，是一个省（自治区）范围内较大的邮件集散枢纽，一般位于干线网和省内网的结点上，是邮政网中的省中心或省辅助中心。二级中心局除完成本邮区邮件集散运输任务外，主要担负省内和邻省的邮件封发、经转和运输任务。

(3) 三级中心局 124 个，是本邮区范围内的邮件集散枢纽，一般位于省内网和邮区网的结点，主要担负本邮区范围内的邮件封发、经转和运输任务。

(四) 投递局所

投递局所是指具有投递邮件功能的邮政支局、邮政所或相当功能的投递点。由于充分利用设施和局所布局的合理考虑，投递局所多数与收寄局所为同一局所。

投递局所在邮政通信网是一个点，是网中末端的点。这个点通过邮路上接邮件处理中心，下接收件人。

邮件经过收寄端，开始了邮政通信网中的运行，经过邮路，邮件处理中心之后到达投递端，并经过投递人员和邮路，将邮件交给收件人，结束了在邮政通信网中的运行，实现了邮件的空间转移。

第二节 邮政通信网的组织

一、邮政通信网的组织结构

邮政通信网的结构是指邮政传递网中“点”和“线”的连接方式。点和线的不同联结构成网的不同形态，形态不同的网，它的功能和通信能力也有明显的区别。在不同的网络体制下，邮政通信网的结构是不同的。我国原有的邮政通信网是采用辐射转口制建立起来的，以直达通信与转口局经转相结合的组织形式。随着邮政的发