

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

国家邮政局邮政通信职业技能鉴定中心组织编写

邮政业务营销员

杨小洁 刘慧敏 编



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

- 报刊业务员
- 机要业务员
- 集邮业务员
- 速递业务员
- 通信信息业务员
- 邮件分拣员
- 邮件转运员
- 邮政储汇业务员
- 邮政机务员
- 邮政投递员
- 邮政物品配送员
- 邮政业务档案员
- 邮政业务营销员
- 邮政营业员

ISBN 7-115-13977-6



9 787115 139771 >

人民邮电出版社网址 www.ptpress.com.cn

ISBN7-115-13977-6/TN·2596

定价:24.00 元

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

邮政业务营销员

杨小洁 刘慧敏 编

人民邮电出版社



图书在版编目(CIP)数据

邮政业务营销员 / 杨小洁, 刘慧敏编. —北京: 人民邮电出版社, 2005.8

(邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书)

ISBN 7-115-13977-6

I. 邮... II. ①杨...②刘... III. 电信—邮电企业—市场营销学—职业技能鉴定—教材

IV. F626

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 079244 号

内 容 提 要

本书以国家职业标准为依据, 紧密结合邮政营销工作, 全面介绍市场营销基础知识、邮政营销策略、商业社交技巧、营销文本的一般知识和邮政通信业务推销中的一系列工作和方法, 分析邮政通信企业营销环境和邮政客户的消费行为和消费心理, 阐述邮政业务营销员的职能和素质、邮政市场调查、市场预测、市场细分以及营销效益评估的知识和方法。

本书还介绍邮政通信概述、法规知识、邮政通信规章制度、邮政通信地理、邮政编码、邮政通信业务基本知识、邮政英语及计算机基础知识等内容。

本书内容详尽, 条理清楚, 文字通俗易懂, 实用性较强, 是邮政业务营销员职业技能鉴定考试辅导的指定教材, 也可作为一线营销人员岗前培训、在岗培训的教材。

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

邮政业务营销员

-
- ◆ 编 杨小洁 刘慧敏
责任编辑 赵慧君
 - ◆ 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>
内蒙古邮电印刷厂印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 15
字数: 355 千字
印数: 14 001—14 700 册
- 2005 年 8 月第 1 版
2006 年 2 月内蒙古第 3 次印刷

ISBN 7-115-13977-6/TN · 2596

定价: 24.00 元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

前 言

随着经济全球化的迅猛发展和信息技术的突飞猛进,制定积极的人力资源开发战略,提高劳动者的整体素质,已成为亟待解决的重要课题。在全社会推行职业资格证书制度是中央确定的旨在全面提高劳动者素质的一项重大战略举措,是人力资源开发的长期任务,是构筑技能型人才成长的重要途径。为了加强和规范邮政通信特有职业技能鉴定工作,确保鉴定质量,我们根据邮政通信特有职业国家职业标准规定的基本要求和工作要求,结合邮政业务技术发展需要,以提高职工素质和职业能力为核心,以职业技能鉴定等级标准为基础,组织编写了邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书。这套系列丛书共14本,分别是《邮政营业员》、《邮件分拣员》、《邮件转运员》、《邮政投递员》、《邮政储汇业务员》、《报刊业务员》、《集邮业务员》、《邮政业务档案员》、《邮政机务员》、《邮政业务营销员》、《机要业务员》、《通信信息业务员》、《邮政物品配送员》和《速递业务员》等。

百余名专家参加了这套系列丛书的编写和审定。教材的编者是从邮政通信特有职业技能鉴定的专家库和各省推荐的专家中遴选的,他们来自邮政企业一线并多年从事邮政技术业务的教学工作,熟悉企业生产实际和岗位要求,了解成人的学习特点;教材的审稿专家由国家邮政局、各省邮政局的业务专家组成,通过函审、会审和多次修改完成。这套系列丛书凝聚了全国邮政各个领域专家的心血,是邮政职业培训和职工技能鉴定的宝贵财富。在此,我们向付出辛勤劳动的教材编者表示亲切的慰问,向为教材编写出版默默奉献的审稿专家、省(市)邮政局领导和职鉴中心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。

在组织这套系列丛书的编写过程中,遵循了与国家职业标准匹配、与技能等级对应、规范性和实用性原则。14本教材格式、风格统一,划分了基础知识和专业知识,在章、节或目的开始标明了学习等级;在内容上紧密结合邮政发展实际,突出当前邮政通信生产的特点和技能要求,做到准确鲜明、通俗易懂,操作性强,体现实用性、针对性和适度超前性。这套系列丛书是对邮政通信特有职业从业人员进行职业技能鉴定考试的惟一指定用书,也是广大邮政职工掌握职业技能和提高职业技能水平的培训教材,既可供职工在培训和自学时使用,亦可作为邮政管理人员提高业务水平的参考用书。但由于经验不足、时间仓促,书中难免有不妥之处,希望各地在使用中及时把意见反馈给我们,以便今后改正。

国家邮政局邮政通信职业技能鉴定中心

2005年6月

编者的话

为适应邮政通信的发展和邮政通信特有职业技能鉴定工作的需要,更好地开展职业技术业务培训,保证职业技能鉴定的质量,提高职工的素质,在国家邮政局邮政通信职业技能鉴定中心的指导下,我们依据邮政业务营销员国家职业标准编写了本书,作为邮政通信特有职业技能鉴定考试辅导和自学用书。

本书由上海市邮政局负责组织编写,由上海市邮政局培训中心杨小洁老师总撰定稿,共十七章,分为“基础知识”和“专业知识”两部分。其中“基础知识”部分共六章,分别选用了四川省眉山市邮政局熊先贵同志和国家邮政局石家庄培训中心王为民教授共同编写的邮政通信概述、国家邮政局石家庄培训中心李莉副教授编写的法规知识、北京邮区中心局朱培生同志编写的邮政通信规章制度、江西省南昌邮区中心局杨长生同志编写的邮政通信地理、安徽省报刊发行局徐元志同志编写的邮政编码、河北省邮政培训中心张剑讲师编写的邮政通信业务基本知识、国家邮政局石家庄培训中心王小平教授编写的邮政英语、河北省邮政培训中心孔俊林讲师编写的计算机基础知识等内容,上海市邮政局培训中心刘慧敏老师编写了计算机操作。“专业知识”部分共有十一章,商业社交技巧中的部分内容选用了国家邮政局石家庄培训中心付杰高级工程师编写的营销礼仪,刘慧敏老师编写了邮政营销效益评价,杨小洁老师编写了邮政业务营销员的职能和素质、商业社交技巧、市场营销基础知识和邮政企业营销环境、邮政市场调查、邮政市场预测、邮政市场细分、邮政营销策略、消费者市场购买行为和消费者心理、邮政通信业务推销、营销文本的一般知识等内容。

为了适应不同技能等级的人员学习,本书在章、节或目中注明了等级,可以根据需要,按照“高等级涵盖低等级”的原则,选学相关内容。

本书在编写过程中,得到了国家邮政局公众服务部和国家邮政局石家庄培训中心职鉴与教材办公室的具体指导以及上海市邮政局人教处、职鉴中心的关心与支持。国家邮政局公众服务部综合经营处涂刚同志、上海市邮政局职业技能鉴定站徐宁站长、上海市邮政局沈迎同志、江苏省邮政培训中心索兵老师、江苏省南京邮政局武红海同志等相关专家对教材进行了审阅并提出了宝贵意见。在此向所有支持本书编写的领导、专家和学者表示诚挚的感谢。

由于时间仓促,水平所限,书中的不足和疏漏之处在所难免,敬请读者批评指正。

编者

2005年6月

目 录

第一部分 基础知识

第一章 邮政职业道德和邮政通信概述（五级）	1
第一节 邮政职业道德和邮政业务营销员职业守则	1
第二节 邮政通信概述	4
思考题	6
第二章 法律法规知识和企业相关规章制度	7
第一节 《中华人民共和国邮政法》基本知识概述（五级）	7
第二节 邮政通信企业常用法律知识	12
第三节 万国邮政联盟及其法规（五级）	19
第四节 邮政专用品使用管理规定（五级）	20
第五节 邮件安全保密规定（五级）	20
思考题	22
第三章 邮政通信地理和邮政编码	23
第一节 邮政通信地理	23
第二节 邮政编码（五级）	28
思考题	29
第四章 邮政通信业务基础知识	30
第一节 邮政通信业务概述	30
第二节 国内邮件业务基本知识（五级）	36
第三节 国际邮件业务基本知识（三级）	40
思考题	46
第五章 邮政英语	47
第一节 日常用语	47
第二节 主要国家及其首都名称	48
第三节 邮政通信业务常用词汇	50

第六章 计算机基础知识及操作	52
第一节 计算机基础知识	52
第二节 计算机基本操作	55
思考题	69

第二部分 专业知识

第七章 邮政业务营销员的职能和素质（五级）	70
第一节 邮政业务营销员的职能	70
第二节 邮政业务营销员的素质	71
思考题	73
第八章 商业社交技巧	74
第一节 营造良善互动的人际关系（五级）	74
第二节 礼仪与沟通技巧	78
第三节 营销禁忌（五级）	85
思考题	87
第九章 市场营销基础知识和邮政通信企业营销环境	88
第一节 市场营销基础知识	88
第二节 市场营销观念（五级）	91
第三节 企业营销环境分析	95
思考题	100
第十章 邮政市场调查（五级）	102
第一节 邮政市场信息	102
第二节 邮政市场调查	105
思考题	111
第十一章 邮政市场预测	113
第一节 邮政市场预测的概念和作用（三级）	113
第二节 邮政通信业务预测的内容（二级）	115
第三节 邮政市场预测的程序和分类（二级）	116
第四节 邮政市场预测的方法（一级）	118
思考题	126
第十二章 邮政市场细分	127
第一节 邮政市场细分的概述	127

第二节	邮政市场细分标准和程序（三级）	129
第三节	邮政目标市场（二级）	133
思考题		137
第十三章	邮政营销策略	138
第一节	邮政营销策略的概念（五级）	138
第二节	邮政产品策略（四级）	138
第三节	邮政定价策略（一级）	143
第四节	邮政渠道策略（二级）	144
第五节	邮政通信业务促销策略（五级）	145
第六节	其他营销策略（三级）	149
思考题		151
第十四章	消费者市场购买行为和消费者心理	152
第一节	消费者市场购买行为分析	152
第二节	邮政客户消费需求和消费心理（五级）	159
思考题		162
第十五章	邮政通信业务推销	163
第一节	推销前的准备（五级）	163
第二节	销售洽谈	170
第三节	签定合同之后的工作	177
思考题		183
第十六章	邮政营销效益评价（一级）	184
第一节	邮政营销效益评价概述	184
第二节	邮政营销效益评价指标	186
第三节	邮政营销效益评价方法	188
思考题		192
第十七章	营销文本的一般知识	193
第一节	写作的基本过程（五级）	193
第二节	应用文的写作	196
思考题		212
附录 1		213
附录 2		214
附录 3		215
附录 4		216

附录 5..... 217

附录 6..... 218

附录 7..... 219

附录 8..... 220

附录 9..... 221

附录 10..... 222

附录 11..... 224

附录 12..... 225

附录 13..... 227

参考文献..... 228



第一部分

基础知识

第一章 邮政职业道德和邮政通信概述 (五级)

本章主要介绍了邮政通信的性质、特点、任务、服务方针和邮件的生产传递过程，阐述了邮政的职业道德和邮政业务营销员的职业守则。

本章是邮政各工种基础知识中最基本的知识，因此，对于报考各等级的学员，要求全面掌握本章知识，重点是职业守则和邮件的生产传递过程。

第一节 邮政职业道德和邮政业务营销员职业守则

职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵守的行为准则，它涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈，整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。全社会都在倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德。

邮政职业道德是指邮政从业人员在邮政通信生产经营中应遵循的职业义务、职业责任、职业行为的道德准则和行为规范的总和。

一、邮政职业道德

(一) 邮政职业道德的特点

1. 邮政职业道德是社会主义道德体系在邮政行业中的具体体现，突出地反映了邮政行业

特殊的利益要求。

2. 邮政职业道德是邮政行业贯彻“人民邮政为人民”企业宗旨和实现邮政通信生产“迅速、准确、安全、方便”服务方针的道德保证。

3. 邮政职业道德的核心是“爱岗敬业、文明生产”，是对邮政从业人员最基本素质的要求。

邮政职业道德是根据邮政通信的性质和邮政通信生产的特点，从道德理念上约束邮政员工行为的职业规范。

（二）邮政职业道德要求

1. 尽职——热爱邮政事业 忠于本职工作

热爱本职工作就是对自己的职业有强烈的责任感、荣誉感和兢兢业业的敬业、勤业精神。

邮政工作是平凡而又艰苦的工作。邮政员工只有牢固地树立正确的职业观和荣誉观，认真贯彻“人民邮政为人民”的企业宗旨，热爱邮政事业，忠于本职工作，才能在平凡的岗位上做出不平凡的贡献。

2. 尽责——坚守通信岗位 确保通信畅通

邮政通信企业“全程全网，联合作业，确保质量”的行业特点，反映了邮政通信生产是一个高度集中的体系，决定了邮政员工在任何情况下都必须坚守通信岗位，确保通信畅通无阻，这是邮政员工的神圣职责。

3. 创优——保证通信质量 精通业务技术

质量是邮政通信的命脉。邮政产品具有消费过程与生产过程的不可分割性。通信质量的优劣关系到邮政客户的利益，决定着邮政通信企业的核心竞争力。此外，随着高科技在邮政通信领域的广泛应用，邮政通信业务结构、邮政通信技术已发生很大变化，这就要求邮政员工除了要具备尽职尽责的职业道德外，还要不断地钻研业务，对技术精益求精，确保通信质量。

4. 守纪——遵守通信纪律 严守通信秘密

公民的通信自由和通信秘密是宪法赋予公民的神圣权利。通信纪律是贯彻“迅速、准确、安全、方便”服务方针，保障邮政客户通信自由，通信秘密的制度保证。

邮政通信生产必须要有集中统一的指挥调度，统一的规章制度，统一的通信纪律，才能确保邮政通信畅通无阻。

因此，遵守通信纪律，严守通信秘密，这是对邮政员工职业道德水平的特殊要求。

5. 协作——全网一盘棋 全线一条心

邮政通信生产除本地业务外，都需要全网协调动作。因此，要做到：支线服从干线，局部服从全局，下级服从上级；自觉遵守经营服务规范，严格执行通信调度制度；各部门、各工序、各环节间紧密协作、密切配合。只有自觉做到上道工序为下道工序服务，才能保证邮政通信顺利进行。

6. 为民——急客户所急 帮客户所需

客户是我们的衣食父母，客户的利益高于一切。这既是邮政通信企业市场竞争的需要，又是贯彻“人民邮政为人民”企业宗旨的需要。

因此，邮政员工必须树立一切为客户着想的道德观念，深入了解客户对邮政通信的心理需求，对客户实行个性化、精细化的服务，才能保证邮政通信企业在市场竞争中立于不败之地。

7. 文明——文明生产 礼貌待人

邮政通信企业是为社会提供服务的“窗口”。邮政通信服务必须坚持服务标准，邮政员工

应当做到尊重客户、礼貌待人、语言规范、服务热情、和蔼可亲。邮政通信企业应大力开展“树行业新风，创优质服务，争当服务明星”活动，为建设文明行业做出贡献。

文明生产、礼貌待人不仅反映了邮政通信企业的精神面貌、道德水平和管理水平，同时也是邮政通信企业参与市场竞争、拓展市场领域、扩大市场份额、提高邮政通信企业经营效益的重要手段。

8. 创新——锐意进取 开拓创新

邮政通信企业作为国民经济的基础产业部门独立运营后，面临着严峻的考验和难得的机遇。要改变邮政相对落后的局面，实现国家邮政局提出的邮政三步走发展战略，邮政员工必须克服“等、靠、要”的思想，解放思想、转变观念、锐意进取，不断地拓展邮政新业务市场，创新发展传统业务，才能促进邮政步入良性循环的轨道。

二、邮政业务营销员职业守则

职业守则是从业人员在职业活动中必须遵守的规则，邮政业务营销员国家职业标准对职业守则作了六个方面的规定。

1. 爱岗敬业 恪尽职守

人民邮政为人民，邮政通信企业为人民服务的具体体现是为社会、为公众提供正确、安全、快捷、满意的服务，邮政员工既是岗位上的服务者，也是其他方面的被服务者，做好本岗位工作是国家、企业、个人的共同要求。因此，每个员工要从爱国家、爱企业、爱岗位出发，培养爱岗敬业思想，认真负责地做好本职工作，执行本职业的规范和规程，为邮政的发展做出自己的贡献。

2. 遵纪守法 严守秘密

各行各业的职业道德往往通过具体规章制度、操作规程、服务纪律等来体现。邮政业务营销员应该自觉遵纪守法，严格按国家法律、法规做好本职工作。在我国，公民的通信自由和通信秘密是受法律保护的。因此，邮政业务营销员要充分尊重公众的通信自由和秘密，维护公众的正当利益。做到不该看的坚决不看，不该传的坚决不传，遵守保密规定，即使在无人监督、独立工作情况下也不做任何侵犯公众利益的事。

3. 诚实守信 尊重客户

诚信是企业生存和发展的基本要求，邮政业务营销员在日常营销中要讲信誉，答应客户的事一定要办好。同时要尊重客户，无论是老客户还是新客户，邮政业务营销员都要热情周到地服务，为客户排忧解难，提高邮政通信企业的信誉。

4. 礼貌待客 热情服务

邮政业务营销员要时刻记住，客户是企业生存发展的必然条件。从企业发展、满足客户的需求出发，对客户服务要讲礼貌，做到诚恳、谦恭、和善、有分寸，要注意仪表，使客户对邮政业务营销员产生亲切感、信赖感。

5. 团结协作 顾全大局

邮政通信企业具有“全程全网，联合作业，确保质量”的特点，要完成业务营销任务，需要邮政员工的共同努力。邮政业务营销员在营销过程中要注意同邮政员工的协作、同营销客户的协作、同竞争者的协作，要与所有的包括已有的和潜在的客户搞好公共关系，同时要做到个人利益服从企业利益，顾全大局，一切以企业利益为重。

6. 开拓市场 双赢为本

企业在市场竞争中要争取更大的目标市场,赢得更多的客户,取得更好的经济效益,就要在原有的市场上开拓创新,占有新的市场份额。邮政业务营销员的职责之一就是要以满足客户的需求为出发点,开拓市场。在现实的市场竞争中,竞争双方往往采取的竞争手段不是鱼死网破,而是强强联手,取得双赢。

第二节 邮政通信概述

一、邮政通信的性质、特点和任务

(一) 邮政通信的性质

邮政通信是国民经济中一个独立的以传递实物信息为主的产业,也称其为邮政通信行业,向社会提供邮政通信服务,具有服务性和公用性两大性质。

1. 服务性

邮政通信不是生产物质产品,而是通过信息和物品的传递提供通信服务,起到空间位移的作用。它根据客户的要求,利用邮政通信网把邮件由甲地运送到乙地,实现邮件的空间位移,它的使用价值就是空间位移的价值。同时,在传递邮件时,根据客户的不同时间需求开设了不同传递时限的业务种类,也体现了邮政通信的时间效应。它的价值就是为此而消耗的活劳动和物化劳动。因此,邮政通信为社会提供的是劳务或服务,其经济属性表现为服务性。

2. 公用性

邮政通信企业是由国家开办并直接管理,利用交通运输工具等手段传递以实物为载体的信息行业,是现代社会进行政治、经济、科学、文化教育等活动和人们联系交往的公用性基础设施。因此,邮政通信具有公用性的性质,它作为社会的基础设施为全社会提供服务,是人们使用最普遍的通信手段,是发展社会主义市场经济的重要渠道和媒体。邮政通信的服务对象是全社会,任何人都享有邮政通信的权利,即邮政通信承担普遍服务的义务。邮政通信的公用性主要表现在服务范围的广泛性、服务对象的普遍性以及使用的平等性。它是社会基础设施的重要组成部分,在国民经济和人民生活中占有重要地位。

(二) 邮政通信的特点

1. 邮政通信的生产活动是通过传递附有信息的实物产生效益

邮政通信是根据客户的要求把附有信息的实物由甲地传递到乙地,而且保持实物原样不变。由于邮政通信的生产活动是通过传递附有信息的实物产生效益,因此邮政通信必须利用运输工具完成实物信息的传递,邮政通信对运输工具具有一定的依附性。

为实现实物信息传递,邮政通信企业建立了实物传递和运送网络,以从分散到集中,再从集中到分散的方式,经过收寄、分拣、封发、运输和投递等环节,完成实物信息的传递。因此,以局所和邮路相互连接而形成的邮政通信网是实现邮政通信的物质基础。

2. 邮政通信生产过程和消费过程的一致性

邮政通信的生产始于交寄,终于投递。客户交寄邮件是客户使用邮政通信业务的开始,也是邮政通信生产过程的开始。一旦邮件投递给收件人,生产过程就结束,同时就实现了信

息的空间转移，消费过程随之结束。

邮政通信生产过程和消费过程一致性的特点，要求邮政通信必须加强质量管理和质量控制，一旦出现差错会直接给客户造成损失，并且损害了邮政通信企业的信誉。

3. 全程全网联合作业

邮政通信的全部传递过程，通常由两个或两个以上的邮政通信企业协同作业才能完成。邮政通信全程全网联合作业的特点，要求邮政通信系统内各企业、各环节密切配合。为了实现协同作业，必须制定统一的作业流程和操作规范，并且统一计划、统一指挥调度。

（三）邮政通信的任务

邮政通信的任务是由邮政通信的性质所决定的。它的根本任务是保证党和国家的通信需要和整个社会以及市场经济发展对邮政通信服务的需要。其主要任务包括以下五个方面：

1. 邮政通信担负着传递国家政令、公文和沟通各级党政军机关之间联系的重任；
2. 邮政通信是全社会人民群众沟通信息、联络感情的最普遍的通信方式；
3. 邮政通信是市场经济条件下，物质流通的重要渠道；
4. 邮政通信是市场经济条件下，货币流通的重要渠道；
5. 邮政通信是中国经济与世界经济联系的桥梁和纽带。

（四）邮政通信的服务方针

邮政通信的服务方针是迅速、准确、安全、方便。

1. 迅速——传递速度要快捷、及时。
2. 准确——要求不出差错。
3. 安全——不发生邮件丢失和损毁，确保万无一失。
4. 方便——为客户使用邮政通信业务提供方便。

二、邮件的生产传递过程

邮件是指通过邮政通信企业寄递的信件、印刷品、邮包、汇款通知、报刊等。邮件的生产传递过程是指从客户交寄邮件起，直至将邮件投交给指定的收件人为止的全过程。就某一邮件而言，接受客户交寄邮件的邮政通信企业称为收寄局，它所收寄的邮件称为出口邮件。中间经转邮件的邮政通信企业称为转口局，它所处理的邮件称为转口邮件。投交邮件的邮政通信企业称为投递局，它所处理的邮件称为进口邮件。邮件的生产传递过程大致可分为收寄、分拣封发、运输和投递四个基本环节。

（一）邮件的收寄

邮件的收寄就是邮局接受寄件人的委托，接收寄件人所要交寄的邮件。收寄邮件是邮局和客户发生业务联系的开始，也是邮件生产过程的开始。从此，邮政就承担起把邮件及时、准确、安全地投送给收件人的责任。邮件的收寄是邮件生产传递过程的第一环节。一般情况下，邮件的收寄有以下几种方式。

1. 窗口收寄：邮政营业窗口收寄是邮政通信企业收寄邮件的最主要方式，各类邮件均可通过邮政营业窗口交寄。
2. 筒（箱）收寄：信筒、信箱用来收寄平常信件，即平信和明信片。
3. 上门收寄：根据不同客户的实际需要，针对批量邮件组织专人、专车上门服务，也是特快专递邮件的主要收寄方式。

4. 流动服务收寄：邮政通信企业针对集团性的流动人口或临时性用邮量较大的单位、企业、公共场所设置临时邮局，办理各类邮件的收寄。

（二）邮件的分拣、封发

分拣、封发即邮件的处理，它是两个连续的工作程序。分拣、封发是以邮区中心局为基本分拣单元，在全国设置若干个邮区中心局，担负邮件的分发和经转任务。

分拣，是指按照邮件封面书写的地址或编码，将相关邮件分发到规定格口内的处理过程。

封发，是指将分拣处理好的邮件，按照发运频次、时限的规定和发运路线、寄达局，逐格整理、捆扎、封装成袋、套。抄登封发邮件清单、路单，交运输部门发运的生产过程。

（三）邮件的运输

邮件运输是邮政通信的重要环节，担负着全国各局、所之间的邮件传送任务。邮件运输应以邮件的传递时限规定为依据，按各类邮件的不同时限要求，具体组织实施。

（四）邮件的投递

邮件投递是把邮件送达收件人的过程，是邮件生产过程的最后一个环节。

邮件的投递方式有按址投递和局内投交两种。按址投递指的是邮局按照邮件封面书写的地址，将邮件投交到收件人或规定的代收人或指定地点的投交过程。局内投交指的是通知收件人到指定的窗口领取邮件。

思 考 题

1. 邮政通信企业的公用性表现在哪几个方面？
2. 邮政通信生产的特征有哪些？
3. 简述邮政职业道德的内容。
4. 邮政业务营销员的职业守则有哪几条？
5. 邮政通信的性质、特点、任务和服务方针各是什么？
6. 简述邮件的生产传递过程。

第二章 法律法规知识和企业相关规章制度

本章主要介绍了《中华人民共和国邮政法》(以下简称邮政法)的基本内容,讲述了合同法、消费者权益保护法、广告法、反不正当竞争法、万国邮联及其法规等邮政企业常用法律知识,阐述了邮件安全保密制度,邮政专用品的基本常识。

对于报考初级的学员,要求掌握邮政法、合同法、反不正当竞争法的基本内容,邮件安全保密规定,邮政日戳、邮政夹钳和邮袋的知识,重点是邮政安全保密制度和合同法。

对于报考中级的学员,除了掌握初级学习内容外,还应掌握广告法知识,重点是反不正当竞争法和广告法。

对于报考高级的学员,除了掌握中级学习内容外,还应该掌握邮件损失赔偿纠纷的处理和程序、消费者权益保护法,重点是消费者权益保护法。

对于报考业务师的学员,除了掌握高级学习内容外,还应该掌握民法和万国邮政联盟及其法规,重点是邮政企业的专营权、邮政企业和客户的权利和义务、合同的定义、合同的订立、合同的法律效力、邮政合同的定义和特征,知识产权等。

对于报考高级业务师的学员,要求掌握全部内容。

第一节 《中华人民共和国邮政法》基本知识概述 (五级)

《中华人民共和国邮政法》于1986年12月2日由第六届全国人民代表大会常务委员会第18次会议通过,并在1987年1月1日起施行。为保证邮政法的贯彻实施,国务院于1990年11月12日颁布实施《中华人民共和国邮政法实施细则》(以下简称实施细则)。邮政法共分总则、邮政企业的设置和邮政设施、邮政业务的种类和资费、邮件的寄递、邮件的运输验关和检疫、损失赔偿、罚则及附则共8章44条。实施细则共分总则、邮政企业的设置和邮政设施、邮政业务的种类、邮政业务资费和邮资凭证、邮件的寄递和损失赔偿、邮件的运输验关和检疫、罚则及附则共8章65条,其主要内容如下。

一、规定了邮政企业的性质

根据《中华人民共和国邮政法》第三条规定“国务院邮政主管部门所属的邮政企业是全民所有制的经营邮政业务的公用企业。邮政企业按照国务院邮政主管部门的规定设立经营邮政业务的分支机构。”国家邮政局和省(自治区、直辖市)邮政局为两级法人。相关邮政通信企业的审批机关为国家邮政局或省(自治区、直辖市)邮政局。省以下邮政通信企业经营活