

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

# 邮政储汇业务员

石 谊 等编



# 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 7-115-13976-8



9 787115 139764 >

ISBN7-115-13976-8/TN·2595

定价:26.00 元

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

# 邮政储汇业务员

石 谊 等编

人民邮电出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

邮政储汇业务员/石谊等编. —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 7-115-13976-8

I. 邮... II. 石... III. ①邮政储蓄—职业技能鉴定—教材 ②邮政汇兑—职业技能鉴定—教材 IV. T618.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 079245 号

## 内 容 提 要

本书以国家职业标准为依据, 紧密结合邮政储汇业务工作实际, 全面介绍了邮政储蓄的政策法规, 阐述了储蓄业务的种类、处理规定及规程, 国内邮政和国际邮政汇兑知识及处理规则。

本书还介绍了邮政通信概述、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, 是邮政储汇业务员职业技能鉴定考试辅导的指定教材, 也可作为储汇业务人员的岗前培训、在岗培训教材。

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

### 邮政储汇业务员

◆ 编 石 谊 等

责任编辑 刘雁斌

◆ 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: 16.5

字数: 396 千字

印数: 46 001—55 000 册

2005 年 8 月第 1 版

2006 年 2 月内蒙古第 3 次印刷

ISBN 7-115-13976-8/TN · 2595

定价: 26.00 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,我们依据邮政储汇业务员国家职业标准编写了《邮政储汇业务员》一书,作为邮政通信特有职业技能鉴定考试辅导和自学用书。

本书由江苏省邮政局负责组织编写,由江苏省常州市邮政局石谊同志总撰定稿,共十八章,分为“基础知识”和“专业知识”两部分。其中“基础知识”共有七章,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、河北省邮政培训中心张剑讲师编写的邮政业务基本知识、国家邮政局石家庄培训中心付杰高级工程师编写的服务礼仪、国家邮政局石家庄培训中心李莉副教授编写的法规知识、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、北京机要通信局宗晓英同志编写的汉语拼音、河北省邮政培训中心孔俊林讲师编写的计算机基础知识、国家邮政局石家庄培训中心王小平教授编写的邮政常用英语等内容,江苏省邮政培训中心石新红老师编写了金融基础知识,石谊同志编写了储蓄概论。“专业知识”共有十一章,江苏省邮政储汇局顾志萍同志编写了会计核算和事后监督、档案管理,江苏省邮政储汇局张大江同志编写了国内汇兑业务中会计核算、业务风险控制及国际汇兑业务,石新红老师编写了利息计算、日终处理;江苏省苏州市邮政局杭红梅同志编写了绿卡业务及国内汇兑业务中概述、基本业务和特殊业务,江苏省常州市邮政局何为民同志编写了邮政储蓄基本业务处理、特殊业务处理及中间业务,石谊同志编写了邮政储蓄业务有关规定等内容。

为了适应不同技能等级的人员学习,本教材在章、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,得到了国家邮政局邮政储汇局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江苏省邮政局人教处、职鉴中心的关心与支持。国家邮政局储汇局清算中心龚晓坤副主任、天津市邮政局职工培训中心孙新茹老师、山东省邮政储汇局丁秋珍主任和福建省邮政储汇局江秀玉主任等相关专家对教材进行了审阅并提出了宝贵意见。在此教材编写人员向所有支持本教材编写的领导、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

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| <b>第一章 概述</b> .....                | 1  |
| 第一节 邮政通信企业的性质、特点、任务和服务方针（四级） ..... | 1  |
| 第二节 邮政业务基础知识 .....                 | 2  |
| 第三节 邮政行业职业道德与服务礼仪（四级） .....        | 6  |
| 第四节 邮政基本法规知识 .....                 | 10 |
| 思考题 .....                          | 17 |
| <b>第二章 邮政通信地理与邮政编码</b> .....       | 18 |
| 第一节 中国地理概述（四级） .....               | 18 |
| 第二节 世界地理概述（二级） .....               | 21 |
| 第三节 邮政编码（三级） .....                 | 24 |
| 思考题 .....                          | 25 |
| <b>第三章 语言文字知识（四级）</b> .....        | 26 |
| 第一节 百家姓 .....                      | 26 |
| 第二节 地名难认字拼音注释 .....                | 31 |
| 第三节 汉字大写数字及阿拉伯数字的书写 .....          | 34 |
| 思考题 .....                          | 35 |
| <b>第四章 计算机基础知识</b> .....           | 36 |
| 第一节 计算机基础知识 .....                  | 36 |
| 第二节 计算机网络基础 .....                  | 37 |
| 第三节 计算机病毒知识 .....                  | 39 |
| 第四节 邮储计算机日常维护与操作 .....             | 40 |
| 思考题 .....                          | 43 |
| <b>第五章 邮政常用英语（二级）</b> .....        | 44 |
| 第一节 日常用语（Daily English） .....      | 44 |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 第二节 日常服务用语 (Service Daily English)                             | 45        |
| 第三节 邮政储蓄 (Postal Savings)                                      | 46        |
| 第四节 国内及国际汇兑 (Internal Remittance and International Remittance) | 49        |
| 第五节 常用词汇                                                       | 52        |
| 思考题                                                            | 55        |
| <b>第六章 金融基础知识</b>                                              | <b>56</b> |
| 第一节 金融相关法规及商业银行业务                                              | 56        |
| 第二节 人民币及外币的基础知识                                                | 62        |
| 第三节 邮政储蓄机构安全防范 (四级)                                            | 76        |
| 思考题                                                            | 78        |
| <b>第七章 储蓄概论 (四级)</b>                                           | <b>79</b> |
| 第一节 储蓄概述                                                       | 79        |
| 第二节 储蓄的政策和原则                                                   | 79        |
| 第三节 邮政储蓄的发展阶段、服务范围及业务种类                                        | 80        |
| 第四节 邮政储蓄营业组织形式、岗位职责及工作要求                                       | 82        |
| 思考题                                                            | 84        |

## 第二部分 专业知识

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| <b>第八章 邮政储蓄业务有关规定</b>         | <b>85</b>  |
| 第一节 《储蓄管理条例》(四级)              | 85         |
| 第二节 个人存款账户实名制规定 (四级)          | 89         |
| 第三节 个人大额存取款业务管理 (四级)          | 90         |
| 第四节 印鉴、业务章戳管理和交接班制度 (四级)      | 91         |
| 第五节 存取款免填单 (四级)               | 92         |
| 第六节 重要空白凭证的管理                 | 93         |
| 第七节 金融机构协助查询、冻结、扣划工作管理规定 (二级) | 95         |
| 第八节 储蓄存款所有权有关规定 (二级)          | 98         |
| 第九节 邮政储蓄存款存单质押贷款业务 (二级)       | 98         |
| 第十节 其他业务管理规定                  | 99         |
| 第十一节 举报制度 (四级)                | 103        |
| 思考题                           | 105        |
| <b>第九章 邮政储蓄基本业务处理</b>         | <b>106</b> |
| 第一节 窗口基本业务处理                  | 106        |
| 第二节 邮政储蓄一本通业务 (四级)            | 118        |

|             |                               |            |
|-------------|-------------------------------|------------|
| 第三节         | 转账业务（四级） .....                | 121        |
| 第四节         | 批量业务（三级） .....                | 122        |
| 思考题         | .....                         | 125        |
| <b>第十章</b>  | <b>绿卡业务</b> .....             | <b>126</b> |
| 第一节         | 业务概述（四级） .....                | 126        |
| 第二节         | 柜面业务（四级） .....                | 129        |
| 第三节         | ATM 业务 .....                  | 132        |
| 第四节         | 一卡通及主副卡业务（二级） .....           | 133        |
| 第五节         | 特约商户管理（一级） .....              | 134        |
| 第六节         | 跨行业务 .....                    | 136        |
| 第七节         | 其他业务功能 .....                  | 139        |
| 思考题         | .....                         | 145        |
| <b>第十一章</b> | <b>邮政储蓄特殊业务处理</b> .....       | <b>146</b> |
| 第一节         | 挂失业务（四级） .....                | 146        |
| 第二节         | 业务差错处理（三级） .....              | 151        |
| 第三节         | 邮政储蓄异地急付款业务（三级） .....         | 153        |
| 第四节         | 其他特殊和异常业务 .....               | 154        |
| 思考题         | .....                         | 165        |
| <b>第十二章</b> | <b>储蓄利息计算</b> .....           | <b>166</b> |
| 第一节         | 利息计算各要素的规定（四级） .....          | 166        |
| 第二节         | 储蓄存款利息所得个人所得税征收管理规定（四级） ..... | 171        |
| 第三节         | 整存整取定期储蓄存款利息计算 .....          | 171        |
| 第四节         | 零存整取利息计算 .....                | 176        |
| 第五节         | 存本取息利息计算（三级） .....            | 179        |
| 第六节         | 整存零取利息计算（二级） .....            | 180        |
| 第七节         | 定活两便利息计算 .....                | 181        |
| 第八节         | 通知存款利息计算（二级） .....            | 183        |
| 第九节         | 活期储蓄利息计算（四级） .....            | 184        |
| 思考题         | .....                         | 184        |
| <b>第十三章</b> | <b>邮储中间业务</b> .....           | <b>186</b> |
| 第一节         | 代理保险业务（四级） .....              | 186        |
| 第二节         | 代理基金业务（四级） .....              | 190        |
| 第三节         | 代理保险及基金的现金管理（四级） .....        | 193        |
| 第四节         | 其他中间业务 .....                  | 194        |
| 思考题         | .....                         | 195        |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| <b>第十四章 日终处理（四级）</b>      | 196 |
| 第一节 日常处理                  | 196 |
| 第二节 轧账单的编制说明              | 200 |
| 思考题                       | 201 |
| <b>第十五章 邮政储蓄会计核算</b>      | 202 |
| 第一节 会计理论                  | 202 |
| 第二节 会计实务                  | 213 |
| 第三节 资金清算（一级）              | 220 |
| 思考题                       | 221 |
| <b>第十六章 事后监督和档案管理（三级）</b> | 222 |
| 第一节 事后监督                  | 222 |
| 第二节 邮政储蓄档案的管理             | 228 |
| 思考题                       | 229 |
| <b>第十七章 国内邮政汇兑业务</b>      | 230 |
| 第一节 国内邮政汇兑业务概述（四级）        | 230 |
| 第二节 基本业务（四级）              | 233 |
| 第三节 邮政汇兑特殊业务（四级）          | 235 |
| 第四节 会计核算（二级）              | 237 |
| 第五节 业务风险控制                | 242 |
| 思考题                       | 243 |
| <b>第十八章 国际邮政汇兑业务</b>      | 244 |
| 第一节 国际邮政汇兑业务概述（三级）        | 244 |
| 第二节 基本业务                  | 246 |
| 第三节 特殊业务（三级）              | 247 |
| 第四节 会计核算（二级）              | 250 |
| 第五节 业务风险控制                | 252 |
| 思考题                       | 253 |
| <b>参考文献</b>               | 254 |

## 第一部分

# 基础知识

## 第一章 概述

本章主要介绍了邮政通信企业的性质、特点、任务、服务方针及邮政业务基础知识，讲述了通信行业的职业道德与邮政储汇业务员服务规范及邮政相关基本法规知识。

对于报考中级的学员，要求掌握邮政通信企业的性质、特点、任务、服务方针，国内邮件业务、报刊业务、邮资票品业务知识、通信行业的职业道德与邮政储汇业务员服务规范和《中华人民共和国邮政法》基本知识。

对于报考高级的学员，除了掌握中级学习内容外，还应该掌握国际邮件业务、特快专递业务、物流业务、代办电信业务、信息业务和机要业务基础知识及《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》基本知识。

对于报考业务师及高级业务师的学员，除了掌握高级学习内容外，还应该了解《中华人民共和国广告法》和万国邮政联盟及其法规基本知识。

### 第一节 邮政通信企业的性质、特点、任务和服务方针(四级)

#### 一、邮政通信企业的性质

《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。”邮政通信企业通过信息的传递，为国民经济各部门创造物质财富，是国民经济的基础结构，是社会生产力的组成部分。邮政通信企业具有服务性和公用性两大性质。

## 二、邮政通信生产的特点

1. 邮政通信的生产活动通过传递信息来产生效益。
2. 邮政通信的生产过程即用户消费、使用过程。
3. 邮政通信的生产过程是全程全网、联合作业的过程。

## 三、邮政通信企业的任务

邮政通信企业的根本任务是保证党和国家的通信需要和整个社会对邮政通信的需求，不断地提高服务质量，拓展业务市场，促进邮政的良性循环。

## 四、邮政通信的服务方针

“迅速、准确、安全、方便”是邮政通信的服务方针。

1. 迅速。迅速是对邮政通信传递时限的要求。时限是邮政通信的生命线，现代邮政通信需要快速高效，才能为社会提供有效的通信效用。

2. 准确。准确是对邮政通信传递质量的要求。邮政通信生产的特点决定了邮政生产与用户消费的不可分割性。因此，邮政通信必须确保质量，做到准确、可靠、万无一失。

3. 安全。通信自由和通信秘密是宪法赋予公民的基本权利，邮政通信的性质决定了邮件的传递必须完整无损，不丢失、不损毁、不泄密。

4. 方便。方便是对邮政通信服务水平的要求。邮政通信具有公众通信性质，服务水平应达到一定的深度和广度。

# 第二节 邮政业务基础知识

## 一、国内邮件业务基础知识（四级）

### （一）邮件的分类

1. 按传递时限分，可分为普通邮件和特快专递邮件。
2. 按性质分，可分为函件和包件。
  - （1）函件。包括信函、明信片、印刷品、盲人读物、邮简、邮送广告。
  - （2）包件。包括包裹、直递包裹、快递包裹。
3. 按处理手续分，可分为平常邮件和给据邮件。
4. 按寄递区域分，可分为本埠邮件和外埠邮件。

5. 按邮局所负的赔偿责任分, 可分为保价邮件和非保价邮件。

## **(二) 邮资凭证和邮政业务资费**

### **1. 邮资凭证**

邮资凭证包括邮票, 印在邮资信封、邮资明信片、邮资邮简上的邮票图案, 邮资机打印的邮资符志。

### **2. 邮政业务资费**

邮政业务资费是邮政企业经营各种邮政业务、为用户提供服务时, 按规定收取的各项费用标准的总称, 简称邮政资费, 它是邮政通信产品的价格。

(1) 邮件资费分类。主要分为基本资费和非基本资费。基本资费是指国内平常信函、明信片的资费; 非基本资费是指基本资费以外的邮政业务资费, 如挂号费、保价费及撤回更改延伸服务费等。

(2) 特准免费寄递的邮件。包括烈士遗物、盲人读物、义务兵免费信件及邮政公事。

(3) 邮政业务资费的纳付方式。包括贴票、加盖邮资机符志交付及收件人总付邮费。

## **(三) 禁限寄物品**

### **1. 各类邮件禁寄物品**

有爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性、毒性等的危险物品; 国家法律法规禁止流通或者寄递的物品; 妨害公共卫生的物品; 容易腐烂的物品; 反动报刊、书籍、宣传品和淫秽物品; 各种活的动物; 各种货币; 包装不能确保内件安全, 不适合邮递条件的物品; 包装不妥, 可能危害人身安全, 可能污染或者损毁其他邮件、设备的物品。

### **2. 限寄物品**

(1) 邮寄卷烟、雪茄烟每件以两条(400支)为限, 二者合寄时亦限两条。

(2) 邮寄烟丝、烟叶每次均各以5kg为限, 两种合寄时不得超过10kg。每人每次只限一件, 不准一次多件或多次交寄。

## **二、国际邮件业务基础知识 (三级)**

### **(一) 国际邮件的分类**

国际邮件分为函件、包裹和特快专递邮件3类。函件按内件性质分为信函、明信片、航空邮简、印刷品、盲人读物和小包。

1. 按传递时限分, 可分为普通邮件、全球优先函件和特快专递邮件。

2. 按函件的发运速度分, 可分为优先函件和非优先函件。

3. 按处理手续分, 可分为平常邮件和给据邮件。

4. 按承担责任分, 可分为保价邮件和非保价邮件。

5. 按运输方式分, 可分为水陆路邮件、空运水陆路邮件和航空邮件。

### **(二) 国际邮件资费的种类**

1. 按国际邮件业务种类分, 可分为国际函件资费、国际邮政包裹资费和国际特快专递邮件资费。

2. 按寄递方式分, 可分为航空邮件资费、空运水陆路邮件资费和水陆路邮件资费。

3. 按性质分, 可分为基本资费和特别资费。

4. 按寄达国家和地区分, 可分为亚太地区减低资费、港澳台函件资费和国际函件资费。

### **(三) 禁寄物品**

1. 信函以外的各类函件和包裹内禁止寄递具有现实通信性质的文件。

2. 印刷品和盲人读物内禁止寄递已盖销或未盖销的邮票。

3. 各类邮件内禁止寄递白银、黄金、白金、各国货币、旅行支票和各种不记名票据。

除保价邮件以外，各类函件和包裹内禁止寄递金银首饰、宝石及其他贵重物品。

4. 各类邮件内禁止寄递下列物品。

(1) 有爆炸性、易燃性、腐蚀性、毒性、酸性和放射性的各种危险物品，如雷管、火药、爆竹、汽油、酒精、煤油、桐油、生漆、火柴、强碱、农药等。

(2) 麻醉药物和精神药品，如鸦片、吗啡、可卡因等。

(3) 国家法令禁止流通或寄递的物品，如军火、武器等。

(4) 容易腐烂的物品，如鲜鱼、鲜肉、鲜水果、鲜蔬菜等。但经加工制作，已经干燥或者制成罐头食品，不在此限（寄达国另有规定的除外）。

(5) 妨碍公共卫生的物品，如尸骨（不包括附有证明已焚化的骨灰）、未硝制的兽皮、未经药制的兽骨等。

(6) 反动报刊、书籍、宣传品，淫秽或有伤风化的物品。

(7) 各种活的动物。医药卫生科学研究机构封装严密并出具证明交寄的寄生虫和供做药物或用以杀灭害虫的虫类，不在此限。

(8) 包装不妥，可能危害人身安全、污染或者损毁其他邮件及邮政设施的物品。

各类国际邮件的禁限寄范围除应遵守上述规定外，还应遵守我国海关、寄达国（地区）海关以及卫生检疫、动植物检疫等部门的有关规定，并应参照原邮电部邮政总局 1997 年 7 月发布的《邮件禁寄物品目录》。

### **三、报刊发行业务**      (四级)

报刊发行业务是邮政部门利用遍布全国的邮政通信网，联系用户广泛、传递迅速等特点，将报刊出版单位出版的报纸、杂志，以订阅或零售的方式发送给读者的业务。邮局经办的发行业务，主要采取订阅和零售两种方式。

报刊可按出版地区、刊期及文字 3 种标准分类。

1. 按出版地区划分

在国内出版的本国报刊，系本地出版的称为“本埠报刊”，外地出版的称为“外埠报刊”。在国外出版的外文报刊，称为“进口报刊”。在国外出版的中文版报刊，称为“进口中文版报刊”。

2. 按刊期划分

(1) 报纸可分为日报、周六报、周五报、周四报、周三报、周报、旬报、半月报、月报。

(2) 杂志可分为周刊、旬刊、半月刊、月刊、双月刊、季刊、半年刊等。

3. 按文字划分

按文字划分，可分为中文版、外文版、少数民族版。

### **四、邮资票品业务**      (四级)

邮资票品业务是邮政企业为满足集邮爱好者的需要，经营邮票及其制作品和集邮工具的

一项业务。

我国邮资票品业务经营的特点是，由邮政部门自己设立专营集邮商品的邮票公司或门市部，既担负新邮票的发售工作，又负有参与邮票市场、经营集邮商品的职责。

邮资票品业务的经营经营范围包括各种邮票、集邮品、集邮用品、集邮书刊及有关纪念品等。经营方式有门市销售、预订销售、函购服务、上门服务、信托服务和积极发展对外贸易。在管理上则实行业务统一管理与行政分级管理相结合的原则，使各级集邮公司成为我国集邮商品供给的主要渠道。

邮票是由国家（地区）邮政主管部门发行的，用于邮件付费标志的邮资凭证。新中国邮票主要有纪票、特票、J票、T票（包括小全张、小型张、小本票、无齿票等）、普通票、航空票、欠资票、编号票、改票、文票等。

邮品指集邮的各种收藏品，泛指邮政发行的以及集邮组织发行的各种有关收藏品。包括中国集邮总公司邮品、各省市具有地方特色的邮品，包括首日封、纪念封、邮资封、明信片、邮折、图卡、纪念册等。

集邮用品包括集邮册、镊子、放大镜、集邮工具书等。

## **五、特快专递业务**      （三级）

邮政特快专递业务（Express Mail Service, EMS）是当前邮政部门为用户提供的一项传递速度最快的邮递类业务。特快专递业务的特点集中表现为“特、快、专”，通过运用特殊的经营政策、特殊的组织管理办法和特殊的服务方式，采用专人、专车、专门作业组织处理，确保以最快的速度寄递特快专递邮件，可为商业机构、外贸机构、金融机构、外企及个人寄递时间性很强的信函、包裹。目前特快专递业务分为国内特快专递业务、港澳台特快专递业务、台湾快件业务及国际特快专递业务。

使用 EMS 业务既可以到各邮政局交寄，也可以拨打“11185”服务电话，即有专人专车上门收寄。EMS 选用最快捷的交通运输工具赶班发运并由专人专车投递到用户手中。

此外，EMS 还提供代客包装、代客报关、代收货款、代上保险等一系列综合延伸服务。

## **六、物流业务**      （三级）

邮政企业在整合自身及社会各方面资源的基础上，将实物流、信息流和资金流进行有机结合，利用现代信息技术和先进的生产作业手段，以用户为中心，为用户提供多功能、个性化、一体化的物流服务。

目前，邮政物流业务分为同城（区域）配送、一体化物流、货运代理、分销物流 4 大类别。服务范围包括各种物品的仓储、分拣、流通加工、运输、配送、代收货款以及企业物流系统的咨询、设计、信息跟踪与查询等增值服务。

## **七、代办电信业务**      （三级）

中国邮政与电信企业合作，充分利用营业网点遍布全国的优势，开办了多种代办电信业务，以优质的服务，方便、快捷地满足社会需求。

目前，中国邮政代办的主要电信业务如下。

1. 代理放号（注册）业务。代理移动电话放号、固定电话放号、寻呼放号，代理互联网注册等。
2. 代办收费业务。代收固定电话费、移动电话费、寻呼费、数据通信费等费用。
3. 代售卡业务。代售各类业务 IP 卡、神州行、如意通等多种电信卡。

## 八、信息业务（三级）

邮政信息业务是指在邮政网络的基础上，依托信息技术和国家公众通信网，充分发挥邮政实物流、信息流、资金流相融合的优势，向社会公众提供的新型邮政服务。

1. 11185 客户服务中心（Call center）。是在现有邮政综合网的基础上，利用电话、传真、网络服务的广泛普及、方便快捷的优点，采用通信技术、计算机技术、数据库处理技术及网络通信技术的集成，把综合网、绿卡网提供的多种业务进行集成和延伸。11185 呼叫中心业务包括信息咨询类业务、查询类业务、业务受理、投诉与建议、邮政延伸服务等。

2. 短信业务。是以电子汇兑短信、邮政储蓄短信、给据邮政短信、手机短信缴费为重点的一项新业务。

3. 邮政网上业务。用户可以登录电子邮政站点（183 网站），在线办理各类邮政业务，如网上订报、费用代缴、礼仪邮购等。同时网站还提供各种业务咨询、查询，受理用户对邮政服务质量、服务态度等问题的投诉和建议。

## 九、国家秘密载体通信业务（三级）

国家秘密载体通信是国家保密通信的重要组成部分，是党和国家赋予邮政部门的一项特殊的政治任务。国家秘密载体通信业务的主要任务是传递党和国家的秘密文件、资料和其他物品。内部业务处理统称这些文件、资料和物品为国家秘密载体邮件，其密级分为“绝密”、“机密”、“秘密”3种。

国家秘密载体通信业务的处理原则是：严密制度、手续清楚、责任分明、收发相符、有据可查。

# 第三节 邮政行业职业道德与服务礼仪（四级）

## 一、职业道德

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，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의总和。

### （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应用，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”质量方针的道德保证。

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的素质要求。

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从业人员行为的职业规范。

### （二）邮政职业道德要求

1. 尽职——热爱邮政事业，忠于本职工作。

2. 尽责——坚守通信岗位，确保通信畅通。

3. 创优——保证通信质量，精通业务技术。

4. 守纪——遵守通信纪律，严守通信秘密。

5. 协作——全网一盘棋，全线一条心。

6. 为民——急用户所急，帮用户所需。

7. 文明——文明生产，礼貌待人。

8. 创新——锐意进取，开拓创新。

## 二、服务礼仪

邮政服务礼仪是邮政员工在服务活动中，用以维护邮政企业的良好形象，对客户表示尊敬与友好的规范与程式。

### （一）言谈礼仪

谈话是人与人之间最迅速、最直接的沟通方式，也是邮政员工在服务过程中最为重要的工具。讲究言谈礼仪是保证谈话及服务顺利进行的“润滑剂”，可以使邮政员工与客户的沟通更加顺畅有效。

#### 1. 称谓礼仪

职衔称：如“主任”、“局长”、“处长”、“经理”、“教授”、“工程师”等。

职业称：如“大夫”、“律师”、“老师”、“师傅”等。

姓氏称：如“张芳”、“小陈”、“老董”、“志刚”等，若对方比自己年纪大而且德高望众，则称其为“张老”、“李老”。

通称：如“先生”、“女士”、“小姐”。

#### 2. 礼貌用语与服务忌语

##### （1）礼貌用语

常用的问候语有“您好”、“大家好”、“早上好”、“中午好”、“下午好”、“晚上好”等。

常用的致谢语有“谢谢”、“非常感谢”、“谢谢您的合作（或帮助、指教、支持、谅解）”等。

常用的道歉语有“对不起”、“非常抱歉”、“不好意思，您久等了”、“请您原谅”、“请多包涵”等。