

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

速递业务员

徐家祥 曹伟 刘琮苓 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 7-115-13974-1



9 787115 139740 >

人民邮电出版社网址 www.ptpress.com.cn

ISBN7-115-13974-1/TN·2593

定价:32.00 元

邮政通信特有职业技能鉴定培训丛书

速 递 业 务 员

徐家祥 曹 伟 刘琮苓 编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

速递业务员 / 徐家祥, 曹伟, 刘琮苓编. —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 7-115-13974-1

I. 速... II. ①徐...②曹...③刘... III. 邮件投递—职业技能鉴定—教材
IV. F618.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 079247 号

内 容 提 要

本书以国家职业标准为依据, 紧密结合速递业务工作实际, 全面介绍了国内国际特快专递业务以及其他速递业务, 分析了特快专递网和邮件的生产传递过程, 阐述了特快专递邮件生产过程中各个作业环节的生产操作规章制度等有关知识。

本书还介绍了邮政通信概述、法规知识、邮政通信地理、邮政编码、汉语拼音、计算机基础知识、业务英语及业务营销等内容。

本书内容详尽, 条理清楚, 文字通俗易懂, 实用性较强, 是速递业务员职业技能鉴定考试辅导的指定教材, 也可作为速递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

速递业务员

◆ 编 徐家祥 曹 伟 刘琮苓

责任编辑 韩学义

◆ 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: 21

字数: 505 千字

2005 年 8 月第 1 版

印数: 10 001—11 500 册

2006 年 2 月内蒙古第 3 次印刷

ISBN 7-115-13974-1/TN · 2593

定价: 32.00 元

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

编者的话

本书是根据《中华人民共和国国家标准 GB 3100—3102—1993 国际单位制及其应用》和《中华人民共和国国家标准 GB 3101—1993 有关量、单位和符号的一般原则》编写的。

目 录

第一部分 基础知识

第一章 邮政通信概述（五级）	1
第一节 邮政通信的性质、特点和任务	1
第二节 邮政通信规章制度	3
第三节 邮政职业道德	13
第四节 邮政服务礼仪	15
第二章 法规知识	22
第一节 邮政法基本知识概述	22
第二节 邮政企业常用法律知识（三级）	28
第三节 万国邮政联盟及其法规（三级）	33
第三章 邮政通信地理	35
第一节 我国的地理概况（五级）	35
第二节 我国的交通运输	37
第三节 邮政通信网	42
第四节 世界邮政地理概况	48
第四章 邮政编码和汉语拼音	64
第一节 邮政编码	64
第二节 世界部分国家邮政编码（四级）	70
第三节 汉语拼音	71
第五章 计算机基础知识	81
第一节 计算机基础知识（五级）	81
第二节 计算机网络基础（三级）	82
第三节 计算机病毒知识（二级）	85
第四节 计算机的日常维护（四级）	86

第六章 业务英语	91
第一节 日常用语 (Daily English) (五级英译汉、四级汉译英)	91
第二节 邮政业务英语 (Postal Service English)	94
第三节 国家名称 (Names of the Countries)	105
第四节 常用词汇 (Common Words and Expressions)	110
第七章 邮政业务基础知识	118
第一节 国内邮件业务基本知识 (三级)	118
第二节 国际邮件的基本规定 (二级)	120
第三节 其他业务 (二级)	123
第八章 速递业务概述	128
第一节 速递业务的由来与发展	128
第二节 特快专递业务的定义、特点和要求 (五级)	131
第三节 名称、标识和条形码 (五级)	132
第四节 特快专递网结构及其功能	133
第五节 特快专递邮件的生产传递过程	141

第二部分 专业知识

第九章 速递业务的一般规定	144
第一节 速递业务种类和准寄范围 (五级)	144
第二节 特快专递邮件重量、尺寸和封装要求	147
第三节 特快专递邮件的封面书写	152
第四节 禁止和限制寄递物品规定	160
第五节 时限及要求 (五级)	165
第十章 特快专递邮件的收寄	166
第一节 特快专递邮件收寄的范围和方式 (五级)	166
第二节 资费	167
第三节 特快专递邮件的收寄手续	172
第四节 收寄环节的内部处理	180
第十一章 国内、国际的其他速递业务	182
第一节 特快专递礼仪业务	182
第二节 限时特快专递简介	188

第三节	特快专递收件人付费业务	190
第四节	国内特快专递代收货款业务（四级）	191
第十二章	特快专递邮件的分拣封发	194
第一节	特快专递邮件传递的时限和频次（三级）	194
第二节	分拣封发的基本规定（五级）	195
第三节	国内特快专递邮件的分拣封发（五级）	197
第四节	国际特快专递邮件的分拣封发（四级）	202
第十三章	特快专递邮件的投递	213
第一节	投递的准备工作（五级）	213
第二节	特快专递邮件的投递方式及其规定（五级）	215
第三节	无法投递特快专递邮件的处理	220
第四节	特快专递邮件投递信息录入和发送上网（五级）	223
第五节	专用车辆管理	224
第十四章	海关对国际邮件的监管	227
第一节	海关对进出口邮件的监管（四级）	227
第二节	相关法律法规（二级）	229
第三节	代客服务	231
第十五章	特快专递邮件的撤回、查询和赔偿	235
第一节	特快专递邮件的撤回（四级）	235
第二节	特快专递邮件的查询	237
第三节	特快专递邮件的赔偿（三级）	245
第十六章	验单和业务档案管理	249
第一节	国内验单（四级）	249
第二节	国际验单（三级）	253
第三节	业务档案	259
第十七章	速递专用袋的管理	262
第一节	国内特快专递邮件袋的管理（五级）	262
第二节	国际出口袋的管理	263
第三节	国际进口袋的管理（四级）	265
第十八章	国际特快专递邮件的账务结算与统计（一级）	267
第一节	国际特快专递邮件的账务结算	267
第二节	国际特快专递邮件的统计	269

第十九章 质量监督检查和质量管理	271
第一节 质量监督检查（二级）	271
第二节 质量管理（一级）	274
第二十章 业务营销	277
第一节 业务营销知识	277
第二节 客户管理	286
附录 1	294
附录 2	296
附录 3	298
附录 4	300
附录 5	301
附录 6	303
附录 7	304
附录 8	306
附录 9	307
附录 10	308
附录 11	309
附录 12	310
附录 13	311
附录 14	312
附录 15	313
附录 16	314
附录 17	315
附录 18	316
附录 19	317
附录 20	318
附录 21	319
附录 22	320
附录 23	321
附录 24	322
附录 25	323
参考文献	324

第一部分

基础知识

第一章 邮政通信概述

(五级)

本章主要介绍了邮政通信的性质、特点和任务，邮政通信规章制度，职业道德，邮政服务礼仪等内容。讲述了邮政通信的性质，邮政通信的特点，邮政通信的任务，邮政通信的服务方针，邮政专用品管理使用规定，三项基本制度，邮件安全保密规定，邮政职业道德及其特点，职业守则，邮政企业员工言谈礼仪、姿态礼仪、仪容礼仪，服饰礼仪等内容。对于报考各等级的学员，本章内容均应全面掌握。

第一节 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部门，向社会提供邮政通信服务，具有服务性和公用性两大性质。

(一) 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。邮政通信主要是一种以实物为载体的信息传递方式。邮政通信不生产新的实物产品，它根据用户的要求，利用邮政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，在传递邮件时根据用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,邮政为社会提供的是劳务或服务,其经济属性表现为服务性。

(二) 公用性

邮政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的行业,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,即邮政承担普遍服务的义务。邮政的公用性主要表现在服务范围的广泛性和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占有重要地位。世界各国都把实现邮政的普遍服务作为邮政发展的宗旨。制定相关的法律,保障邮政通信的正常进行,对邮政的基本业务——信件业务授予邮政部门专营权,以政策扶持邮政发展等。

二、邮政通信的特点

(一) 邮政通信的生产活动通过传递附有信息的实物产生效益

邮政通信是根据用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的,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,邮政部门建立了实物传递和运送网络。邮件从收寄端开始,经过分拣封发处理,再到投交给收件人全部传递过程需要经过收寄、分拣封发、运输和投递4个环节,因此,以局所和邮路相互联结而形成的邮政通信网是实现邮政通信的物质基础。

(二) 邮政通信生产过程和消费过程的一致性

邮政的生产始于交寄,终于投递。用户交寄邮件是用户使用邮政业务的开始,也是邮政生产过程的开始,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用户造成损失,并且损害了邮政企业的信誉。

(三) 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 and 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服务的需要。其主要任务包括5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。

迅速——传递要快捷、及时。

准确——要求不出差错。

安全——不发生邮件丢失和损毁，做到万无一失。

方便——为用户使用邮政业务提供方便。

第二节 邮政通信规章制度

一、邮政专用品管理使用规定

邮政用品用具主要包括邮政日戳、邮件容器（邮袋、集装箱、信盒）、袋牌、袋绳、封志、邮政夹钳，通常称之为六项用品用具，其中邮政日戳、邮袋和邮政夹钳是《邮政法》规定的邮政专用品。

（一）邮政日戳

邮政日戳是邮政企业处理各项业务时使用的刻有地名和日期的特制专用戳记。邮政日戳是邮政通信的专用工具，是邮局表示处理邮政业务的一种戳记，是凭以确认邮政局（所）与用户之间，以及各生产环节之间责任关系的印信。每一枚日戳都代表着一个邮件处理环节。邮政日戳是法律上的有效凭证，是受法律保护的，任何单位或个人不得仿造或冒用。

（二）邮政夹钳（包括手携夹扎袋钳）

邮政夹钳是用于夹紧加封在邮袋上封志的邮政专用工具，也是凭以确认局际之间权责关系的印信。夹钳头部安装有局名和邮件种类名称的印模。夹钳所夹封的总包袋内邮件如发生损毁、缺少等不符情况，往往需要按照封志上所显示的夹钳印模，来判明责任。夹钳必须注意爱护使用，不准代作击物工具，使用后立即严密保管，防止盗用和丢失。

（三）邮件容器（邮袋、信盒、集装箱等）

邮件容器是封装各类邮件和指定报刊使用的邮政专用品，是国家财产。邮件容器只许在邮政企业内部分拣、封发部门和邮政运输部门使用，不准挪作他用。邮件容器应按照邮件类别和寄递范围区别使用，不得互相混用。

按邮件种类的不同，邮件容器基本分为4个大类：普通邮件容器、航空邮件容器、特快邮件容器和机要邮件容器。按寄递地域域可分为国内邮件容器和国际邮件容器。国内邮件容器又可分为全国通用邮件容器和各省、自治区、直辖市在各自所辖的地区范围内专用的邮件容器。按质地和外形的不同可分为邮袋、信盒和集装箱3种。

邮袋类容器根据不同型号可用于盛装包裹、印刷品、信函、期刊、公物等各类邮件。信

盒主要用于盛装扁平状邮件，有连体式和分体式两种。集装箱主要适用于火车、汽车邮件运输，主要有笼式（有轮）和封闭式（有轮）两种。

邮袋上的文字、袋号、年号除地区专用邮袋印字用红色快速染料印制外，均用黑色涂料印制，便于与国内、国际通用邮袋区别。少数民族地区的专用邮袋，可一面印汉字，另一面印当地少数民族文字。

（四）袋牌

袋牌是拴挂在各种不同邮件袋上表示邮件种类的标志牌的总称，供人们识别袋内所装邮件的种类、寄发局、接收局等，给据邮件还填有号码，贵重包裹袋牌和航空邮件袋牌上还要注明重量。袋牌上的局名和其他文字，一律自左至右横写，号码、重量、件数等栏应按格填写，书写清晰、文字规范。

1. 袋牌种类

袋牌分为条码袋牌和标志袋牌两类。

条码袋牌分为横式和竖式两种，国际袋牌多为横式，其他袋牌均采用竖式。

标志袋牌采用竖式，无条码区。

2. 国内邮件袋牌规格

国内特快专递邮件常用袋牌规格见表 1.1。

表 1.1

序 号	编 号	名 称	印 刷 颜 色	备 注
1	邮特 2009	特快专递袋牌	白边红字	EMS 黄色，单翼蓝色
2	邮 1221 甲	红杯水袋牌	白边红字	红杯
3	邮 1221 乙	红杯水袋牌	白边红字	红杯注“水”字
4	邮 1225	航空袋牌	白边蓝字	蓝色飞机图案
5		次晨达袋牌	橘黄色	
6		全夜航袋牌	蓝边白色	
7	邮 1226	空袋袋牌	棕边棕字	

3. 条码及袋牌用 128 码信息结构

条码是一种十分有效的识别工具，它提供准确及时的信息来支持成熟的管理系统。条码的使用能够逐渐地提高准确性和效率，节省开支并改进业务操作。

（1）条码的组成

条码是由一组按一定编码规则排列的条、空符号，用以表示一定的字符、数字及符号组成的信息。条码系统是由条码符号设计、制作及扫描阅读组成的自动识别系统。条码是由不同宽度的浅色和深色的部分（通常是条形）组成的图形，这些部分代表数字、字母或标点符号。将由条与空代表的信息编码的方法称作符号法。

（2）128 码的用途

128 码是一种更便捷的符号法，能够代表整个 ASCII 字母系列。它提供一种特殊的“双重密度”的全数字模式并有高信息安全性能的自动识别技术。

目前袋牌用 128 码主要配合扫描设备实现总包邮件和散件邮件信息的直接扫描录入。配合网上下载信息实现扫描勾核、扫描汇封、扫描配发、散件扫描封发等业务操作。

（3）国内袋牌用 128 码信息结构

国内袋牌用 128 码信息共 30 位数据，顺序自左至右，信息结构如图 1.1 所示。

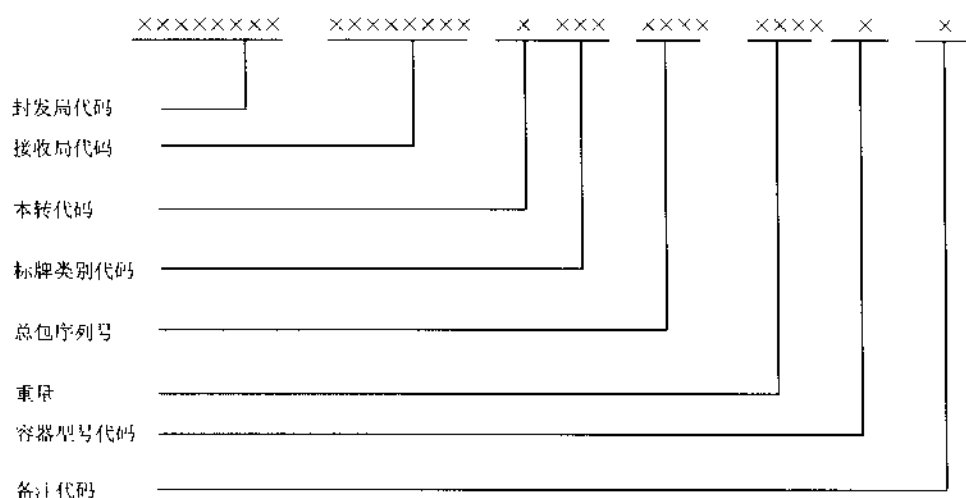


图 1.1

给据邮件条码签规格式样如图 1.2 所示。

国内邮件袋牌（不包括报刊）的条码长度为： $(11 \times 15 + 55) \times 0.25 = 55$ 毫米。

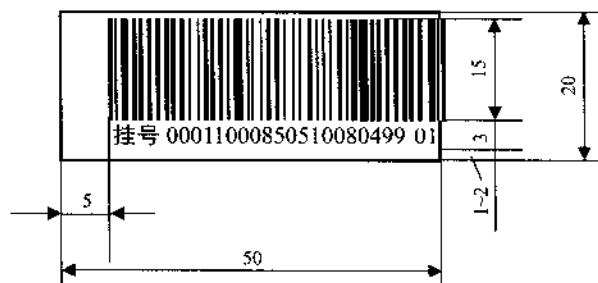


图 1.2

4. 国内邮件袋牌样式

国内邮件条码类袋牌右侧空白部分为条码区，标志类袋牌如：红杯、红杯水、航空等无条码区。袋牌样式如图 1.3 所示。

5. 国际邮件袋牌

(1) 国际特快专递邮件无条码袋牌

国际邮件无条码袋牌种类见表 1.2。

表 1.2

序号	国内编号	国际编号	名称	袋牌正面颜色	文字颜色	备注
1	邮 2222	CN 34	国际水陆路空袋牌	绿色	黑色	
2	邮 2218 丙	CN 35	国际航空空袋牌	绿色	黑色	
3	邮特 1013	CN 35	国际特快专递邮件袋牌	白色	黑色	蓝、橘黄标记头
4	邮 2219 I	CN 42	直接换机续运袋牌	橘黄色	黑色	不使用有条码袋牌
5	邮 2224		关单袋牌	粉红色	黑色	不使用有条码袋牌

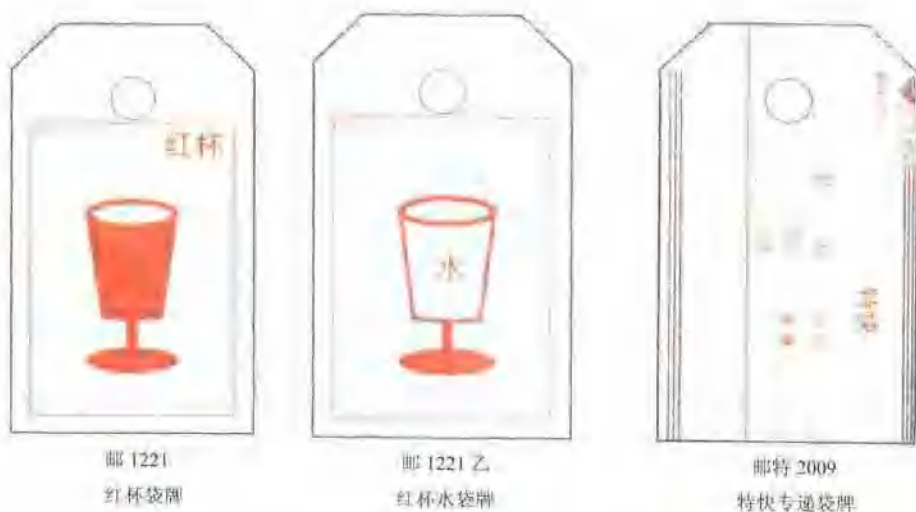


图 1.3

(2) 国际特快专递邮件条码袋牌

条码袋牌由条码袋牌底板和不干胶条码标签组成。其中直接换机续运袋牌和关单袋牌不使用有条码的袋牌。国际条码袋牌底板种类见表 1.3。

表 1.3

序 号	适 用 范 围	底板正面颜色	备 注
1	国际水陆路空袋袋牌 国际航空空袋袋牌	绿色	
2	国际特快专递邮件袋牌	白色	蓝、橘黄标记头

(3) 国际特快专递邮件条码袋牌及标签种类

国际袋牌外形尺寸和条码标签外形尺寸见表 1.4 (单位: 毫米)。

表 1.4

序 号	国 内 编 号	国 际 编 号	名 称	袋 牌 尺 寸	条码标签尺寸
1	邮 2222	CN 34	国际水陆路空袋袋牌	148×74	101.6×60.9
2	邮 2218 丙	CN 35	国际航空空袋袋牌	148×74	101.6×60.9
3	邮特 1013	CN 35	国际特快专递邮件袋牌	148×74	101.6×60.9
4	邮 2219 丁	CN 42	直接换机续运袋牌	148×90	无
5	邮 2224		美单袋牌	148×90	无

(4) 国际特快专递邮件袋牌式样

① 邮 2222 CN34 袋牌底色：绿色。文字颜色：黑色。不干胶条码标签：白纸黑字，国际水陆路空袋无条码袋牌如图 1.4 所示。

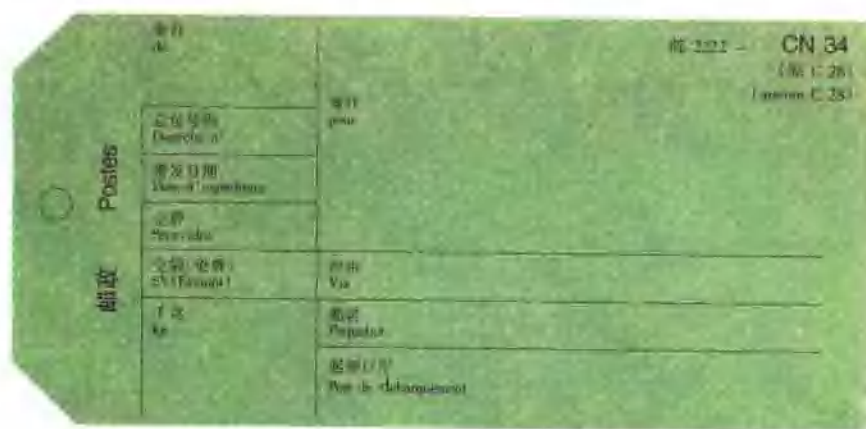


图 1.4

国际水陆路空袋条码袋牌底板如图 1.5 所示。



图 1.5

国际水陆路空袋不干胶条码标签如图 1.6 所示。