

国家职业技能鉴定培训教程

快递员

(初级)

快件收派

• 国家邮政局职业技能鉴定指导中心 组织编写 •

KUAI DI YEWUYUAN (CHUJI) KUAIJIANSHOU PA



人民交通出版社

China Communications Press

国家职业技能鉴定培训教程

快递业务员

(初 级)

快件收派

国家邮政局职业技能鉴定指导中心 组织编写

人民交通出版社

内 容 提 要

本教材以《快递业务员国家职业技能标准》为依据,全面介绍了从事快递服务工作应该掌握的相关理论、法律法规以及安全生产等知识,详细阐述了快件收派的收寄指导与收验、快件派送前的准备与服务、后续处理以及客户服务等相关内容,体现了职业技能培训特色。

本教材在保证知识连贯性的基础上,突出技能操作,力求表述精炼,具有针对性和实用性,是快递业务员进行职业技能鉴定培训考核的指定教材,同时对于各类职业技术学院的相关专业师生以及从事快递业务的相关技术人员均有一定的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

快递业务员(初级) 快件收派/国家邮政局职业技能
鉴定指导中心组织编写. —北京:人民交通出版社,2009.4

国家职业技能鉴定培训教程

ISBN 978-7-114-07688-6

I. 快... II. 国... 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(2009)第 047696 号

国家职业技能鉴定培训教程

书 名: 快递业务员(初级) 快件收派

著 作 者: 国家邮政局职业技能鉴定指导中心

责任编辑: 沈鸿雁 刘永超

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757969, 59757973

总 经 销: 北京中交盛世书刊有限公司

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京交通印务实业公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 13.5

字 数: 318 千

版 次: 2009 年 4 月 第 1 版

印 次: 2009 年 4 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-07688-6

印 数: 00001~12000 册

定 价: 26.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

《国家职业技能鉴定培训教程
快递业务员(初级) 快件收派》
编审委员会

主 任:苏 和

副 主 任:达 瓦 王 梅 安 定 张英海

委 员:韩瑞林 焦 铮 靳 兵 刘良一 张小宁

卫 明 唐守廉 吴先锋 吕 靖 陈兴东

贺 怡 郑志军

编写人员:曾军山 张俊山 贾永建 庄晓燕 丁赛尔

张 慧 等

前 言

2008年8月11日,人力资源和社会保障部、国家邮政局共同颁布了《快递业务员国家职业技能标准》(以下简称《标准》),这是邮政行业的第一个国家职业技能标准,它的颁布,填补了邮政行业国家职业技能标准的空白。

为了有效地履行政府职能,体现公共服务,依法实行快递就业准入,推动邮政行业建立国家职业资格证书制度、建设技能型人才队伍,依据该《标准》,国家邮政局组织制定标准的专家、学者及行业内从事管理及一线生产人员,启动了快递业务员国家职业技能鉴定系列教程的编写工作。

按照《标准》设立的五个等级,快递业务员系列教程也分为初级工、中级工、高级工、业务师(技师)和高级业务师(高级技师)五个部分;同时根据《标准》中“快件收派”和“快件处理”的两个模块,本教程也分为“快件收派”和“快件处理”两大系列;在编写内容上,注重体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想,围绕《标准》的要求,着力体现我国当前快递职业状况的总体水平,强调以人为本,提升快递生产人员的服务质量和服务水平,突出职业资格培训特色;在结构上,针对快递业务员的活动领域,按照职业功能模块分级编写。《教程》的基础知识部分涵盖《标准》的“基本要求”;技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”,节对应于《标准》的“工作内容”,节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

由于《标准》的工作要求部分包含“快件收派”和“快件处理”两个模块的内容,并要求分别进行考核;同时也为了便于参加培训和鉴定的学员使用,我们将“基础知识”部分和每个级别的“快件收派”和“快件处理”技能部分分别合编成册。根据当前职业培训和职业技能鉴定实际工作的需要,以及快递业务员培训教程编写计划,首先编辑出版了《国家职业技能鉴定培训教程 快递业务员(初级) 快件收派》和《国家职业技能鉴定培训教程 快递业务员(初级) 快件处理》,其他等级的快递业务员国家职业技能鉴定培训教程,也将陆续编辑出版发行。

本教程在编写过程中,得到中国就业培训技术指导中心标准教材处的指导;同时人力资源和社会保障部国际劳工与信息研究所组成专家工作组对本书进行

指导及统稿审定;中国邮政速递服务公司、民航快递有限责任公司、中铁快运股份有限公司、中外运—E 速公司、顺丰速运(集团)有限公司、中外运—敦豪国际航空快件有限公司、申通快递总公司、圆通速递有限公司、全一快递、中通速递服务有限公司等多家快递企业以及相关省(区、市)邮政管理局,对本教程的编写审定予以大力支持和帮助,在此一并表示衷心的感谢!

国家邮政局职业技能鉴定指导中心

2009 年 2 月



目 录

第一编 基础理论知识

第一章 职业道德	1
第一节 职业道德基本知识	1
第二节 快递业务员职业守则	3
第二章 快递服务概述	6
第一节 快递服务的特点与分类	6
第二节 快递服务的起源与发展	9
第三节 快递流程与要求	14
第四节 快递网络及其功能	16
第三章 快递业务基础知识	21
第一节 国内快递业务知识	21
第二节 国际及港澳台快递业务知识	25
第四章 快递服务礼仪	27
第一节 礼仪与服务礼仪	27
第二节 快递服务礼仪	30
第三节 快递业务员服务规范	38
第五章 安全知识	43
第一节 国家安全知识	43
第二节 信息安全知识	44
第三节 职业安全知识	44
第四节 快件安全知识	47
第五节 交通安全知识	48
第六节 消防安全知识	49
第六章 地理与百家姓知识	51
第一节 中国地理概况	51
第二节 中国的交通运输	55
第三节 世界地理概况	63
第四节 百家姓知识	64
第七章 计算机与条码知识	69
第一节 计算机知识	69
第二节 条形码技术知识	77



第八章 相关法律、法规和标准的规定	81
第一节 《中华人民共和国邮政法》及其实施细则的有关规定	81
第二节 《快递市场管理办法》的有关规定	81
第三节 《快递服务》标准的有关规定	82
第四节 《中华人民共和国民事诉讼法》的有关规定	83
第五节 《中华人民共和国合同法》的有关规定	84
第六节 《中华人民共和国刑法》的相关知识	86
第七节 《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识	88
第八节 《中华人民共和国道路交通安全法》的相关知识	89
第九节 《中华人民共和国国家安全法》的相关知识	92
第十节 《万国邮政联盟公约》的相关知识	93

第二编 快件收派知识

第九章 快件收寄	95
第一节 收寄流程	95
第二节 收寄指导	98
第三节 快件收验	115
第四节 后续处理	158
第十章 快件派送	161
第一节 派送流程	161
第二节 派前准备	163
第三节 派送服务	173
第四节 后续处理	191
第十一章 客户服务	194
第一节 业务推介	194
第二节 客户维护及信息采集	197
附录 各类型快件各重量段的包装参考表	201
参考文献	204

第一编 基础理论知识

第一章 职业道德

第一节 职业道德基本知识

道德是人类在生产生活中逐步形成、反过来又用以维持社会秩序、约束人类行为的一种行为规范。它主要依靠社会舆论、人们的价值观、信念、态度、传统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道德和职业道德,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。

一、职业道德概述

(一) 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、职业与职业之间的关系。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、行为原则和行为习惯的总和。

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道德责任和义务。

(二) 职业道德的基本范畴和主要内容

1. 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。

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。

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能力。

职业纪律是指根据职业的工作规律和工作需要而制定的规章制度、纪律和要求。



职业良心是指从业者在从事职业活动中所形成的职业责任感、自我评价能力、自我反省能力和自我检查、监督、约束能力。

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。

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的工作作风。

2. 职业道德的基本内容

职业道德的基本规范内容包括爱岗敬业、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”。爱岗,就是要热爱自己所从事的职业;敬业,就是要以专心致志的严肃态度投入到工作中去,勤恳兢业、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、积极主动地为客户提供服务,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,尽管每个人所工作的岗位可能有所不同,但最终目的都是为广大人民群众服务的。“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,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,全心全意地为人民服务。

(5) 奉献社会

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。

二、职业道德的特点

各行各业都有自己的职业道德。虽然,各行各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,主要表现在以下几个方面。

(一) 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。

(二) 强制性

职业道德包含职业纪律,它对从业人员的工作态度、服务标准、操作规程等都有具体的强制规定。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”。

(三) 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,就会有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。

(四) 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并稳定下来。即便是在不同的国家、不同的社会形态或不同的历史时期,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。

三、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。

(一) 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。

(二) 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,那么在人与人的社会职业活动中,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。

(三) 职业道德有助于调节人们在职业活动中的各种关系

职业道德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。

(四) 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,职业道德也提供给人们一个反省自身在职业活动中行为的标尺。遵照职业道德规范,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。

第二节 快递业务员职业守则

一、快递业务员职业守则内容

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,准确快速;
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。

二、快递业务员职业守则的具体要求

(一) 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,一定要讲究诚实守信,在向客户介绍产品时,实事求是地介绍真实情况,不能为了招揽客户,不顾实地提供虚假信息。一旦按照规定作出了承诺,就应认真履行。

(二) 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,踏踏实实勤勤恳恳地勤奋工作。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会毫不犹豫地要把快件层层包好,以确保快件的完好无损,等等。

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科技含量也越来越高,快递从业人员需要学习和掌握的科技文化知识也越来越多。因此每一位快递业务员都必须努力学习与快递相关的知识,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。

(三) 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,才能完成的。因此快递业务员在工作中重视团结、协调与合作,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,须在一两秒钟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。

(四)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,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,如运送快件的车辆的安全,还要保护好自身的人身安全。

(五)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。文明礼貌,强调快递业务员在向客户提供服务时,要主动、热情、耐心,首先是要做到语言文明,使用规范、礼貌的语言耐心向客户介绍情况,回答问题;其次要举止文明,摒弃粗俗不雅的动作,通过得体的衣着、大方的举止,反映快递业务员的精神面貌及所属企业的形象。在服务过程中,要主动、热情、耐心,做到眼勤、口勤、手勤、腿勤,对老、弱、孕客户,应给予更为周到细致的服务和帮助。

(六)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。

三、职业守则的特点

(一)体现了职业道德的普遍性

如前所述,职业道德包括职业态度、职业作风等内容,强调爱岗敬业、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。

(二)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,准确快速”、“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。

俗话说:“三百六十行,行行出状元”。这也就是说,在经济社会发展的历史长河中形成的每一种职业,都有其存在的理由和价值,只要每个从业者甘心在自己平凡的工作岗位上,认真踏实工作,刻苦钻研技术,全心全意地为客户服务,都能做出不平凡的业绩来。



第二章 快递服务概述

第一节 快递服务的特点与分类

作为世界范围内蓬勃发展的新兴产业,现代快递服务是市场经济发展的产物,以满足个性化需求为宗旨,依赖社会资本实现网络的地域覆盖,提供快捷的、门到门的、个性化的附加服务。快递服务和传统邮政业,本质都是实物流、信息流和资金流的三流合一,都是通过网络提供信件和物品的递送服务。它们的递送对象都是信件和物品,都含有信息传递和实物递送的成分。

一、快递服务的定义与特点

(一) 快递服务定义

《快递市场管理办法》规定的定义内容:快递服务是快速收寄、分发、运输、投递(派送)单独封装具有名址的信件和包裹等物品,以及其他不需储存的物品,按照承诺时限递送到收件人或指定地点,并获得签收的寄递服务。

快递服务属于邮政业 WTO 与《万国邮政联盟公约》明确规定快递服务属于通信服务。1994 年关贸总协定乌拉圭回合谈判达成的《服务贸易总协定》(GATS),将邮政服务和快递服务作为同一服务类型加以对待。《万国邮政联盟公约》第五章专门规定了特快专递业务,规定了该业务是在极短的时限内完成的函件、信件或商品的揽收、运输和投递活动,确定快递业务属于邮政通信服务。我国 2002 年正式实施的国家标准《国民经济行业分类》中规定,“邮政业”包括“国家邮政”和“其他寄递服务”。《中共中央办公厅国务院办公厅关于适应我国加入世界贸易组织进程清理地方性法规、地方政府规章和其他政策的意见》(中办发[2001]22 号)明确规定,速递服务属于通信服务。

快递服务不同于邮政业普遍服务中的基本寄递服务 快递服务与邮政业具有从属关系,但是又不同于邮政普遍服务中的基本寄递服务。普遍服务中邮政业的基本寄递服务主要是指政府为保障公民通信权益而提供的公共服务,是履行国家法定义务,确保向所有公民提供基本通信需求的统一规范、低价普惠的普遍服务,属于非竞争性产品性质,由政府主导。而快递服务属于邮政业的增值服务,是为满足经济社会发展而产生的商业化、个性化的服务,属于竞争性商业服务产品,主要由市场主导。快递服务与邮政业的基本寄递服务在服务标准、价格、服务方式上有明显的区别,快递服务主要采用“门到门”、“桌到桌”的直达服务方式,提供多层次、多样化的服务品种,以高于普通寄递服务的资费和更快、更方便的服务方式,更好地满足中高端市场对寄递服务的需求。

(二) 快递服务特点

根据快递服务的定义,快递服务具有以下特点:



- (1) 快递服务的本质反映在一个“快”字上,快速是快递服务的灵魂。
- (2) 快递服务是“门到门”、“桌到桌”的便捷服务。
- (3) 快递服务需要具有完善、高效的服务网络和合理的覆盖网点。
- (4) 快递服务能够提供业务全程监控和实时查询。
- (5) 快递服务要求快件须单独封装、具有名址、重量和尺寸限制,并实行差别定价和付费结算方式。

(三) 快递服务的作用

快递服务具有促进经济和社会发展的双重作用,具体表现如下。

1. 经济作用

(1) 从宏观经济发展看,快递服务具有加快流通、方便消费、推动经济结构调整和经济增长方式转变方面的重要经济作用,能提高整个经济运行速度、质量、效益。例如,在推动电子商务等新型商务流通模式的发展中,快递服务起到了关键作用。因此,快递服务也被称为国民经济发展的“输血管”和“加速器”。

(2) 从区域经济发展看,快递服务加速了地区间经济的联系和沟通,是促进地区经济共同协调发展的纽带和桥梁。

(3) 从外贸等经济领域看,快递服务已成为国际贸易和高技术产业供应链的组成部分,在国际范围内提高了供应链的运行效率和运行质量,解决了生产企业远离主销市场的空间劣势问题。

2. 社会作用

快递服务的社会作用概括起来大致有以下几个方面:

(1) 快递服务是劳动密集型的服务行业,具有创造大量就业岗位和吸纳更多人就业的作用。

(2) 快递服务具有促进文化、教育、科技等知识和信息传播的作用。

(3) 快递服务具有促进农村和城镇一体化建设的作用。

(4) 快递服务具有支持抵抗各种自然灾害或人为灾害,快捷提供救援物资和促使灾区尽快恢复正常生产生活秩序的保障作用。

(5) 快递服务具有为社会特殊群体提供上门运送服务的作用。

二、快递服务的分类

快递服务按网络规模划分,可分为国际快递、国内异地快递和同城快递三大业务种类;按照所有制形式划分,可分为国有、民营、外资三大主体;按照运输方式划分,可分为航空、公路、铁路三大方式。

(一) 国际、国内异地、同城三大业务种类

1. 国际快递服务

国际快递服务是指寄件人和收件人分别在中国和其他国家或地区的快递服务。一般将港澳台市场和国际快递市场归为一类市场。国际快递服务的特点是技术密集、资本密集和管理密集型业务,也是快递服务领域利润最高的业务,在业界一般称为高端业务。国际快递服务提供商必须具备足够的航空和地面运输能力、枢纽中心和遍布世界主要国家和城市的投递网络、先进的信息跟踪和控制技术。到目前为止,在我国经营国际业务的主要是国际快递公司、国际



货物运输代理企业,以及中国邮政速递服务公司(简称 EMS)、中国民航快递有限公司和中远国际航空货运代理有限公司等国内企业。在国际快递服务方面,中国的快递企业还没有形成自己的航空运力和国际投递网络,主要依赖民用航空公司的商业航班和各国邮政制定的邮路,国际空运的时间和能力受到限制,网络的效率也有待进一步提高。

2. 国内异地快递服务

国内异地快递服务是指寄件人和收件人在国内不同城市的快递服务。国内异地快递业务主要是区域内的业务与区域间的业务。区域内的快递业务可以通过公路或铁路运输完成,区域间的业务一般要依赖航空运力。中国邮政速递服务公司 80% 以上的快递业务是国内异地快递业务。除中国邮政速递服务公司外,非邮政的国有快递企业和众多的民营快递企业,是国内快递市场的主要参与者。其他具有代表性的国有快递企业有中国民航快递有限责任公司、中铁快运有限公司和扬子江快运航空公司等。民营快递公司有顺丰、申通、圆通、全一、中通、天天等。目前,国际快递企业进入中国国内快递业务市场的情况也在发生变化。2004 年 5 月 10 日,敦豪公司在上海宣布,正式推出中国国内快递服务业务。2005 年 7 月,联合包裹公司宣布,开展以 2kg 以上为主的国内包裹快件业务。

3. 同城快递服务

同城快递服务是指寄件人和收件人在国内同一城市的快递服务。同城快递服务是近年快递业务中增长最快的业务。与国际快递业务和国内异地快递业务相比,同城快递业务是高度劳动密集型的业务,可以使用简单的交通工具,也可以不使用尖端的信息监控技术,网络运营和管理技术也不复杂,更多依赖的是一套能够充分调动业务员积极性的灵活的管理体制和分配机制。同城快递进入门槛低,具有高度分散、高度竞争性的市场结构。

(二) 国有、民营、外资三大主体

按照所有制形式划分,在我国快递市场提供服务的快递企业分为三大市场主体,即国有、民营和外资快递企业,这些企业规模不等,数量众多。其中,规模以上的法人企业有 2 400 多家,从业人员 24 万以上,年产值 400 多亿元人民币。

1. 国有快递企业

主要是邮政、铁路、民航、交通等部门的国有和国有控股企业,以中国邮政速递服务公司、民航快递、中外运、中铁快运等为代表。中国邮政速递服务公司成立于 1985 年,民航快递有限责任公司成立于 1996 年。中国外运集团于 1999 年重组优质空运资产,成立了中外运空运发展股份有限公司。2005 年,我国铁路部门整合铁路物流资源,由中铁行包公司和中铁快运公司合并重组成立了中铁快运股份有限公司(简称中铁快运)。

2. 民营快递企业

民营快递企业以顺丰、申通、圆通、全一、中通、宅急送等企业为代表。目前我国从事快递服务的民营企业主要分布在以上海、广州、深圳、北京为核心的长江三角洲、珠江三角洲和环渤海经济圈。据不完全统计,截至 2006 年底,全国有各类民营快递企业近两万家,从业人员超过 100 万人,年营业额超过 200 亿元。

3. 外资快递企业

1980 年 6 月,日本海外新闻普及株式会社(OCS)经当时我国外贸部和海关总署批准,与国内当时最大的外贸运输企业——中国外运总公司签订了我国第一个快件代理协议。随后,以德国敦豪国际航空快件有限公司(DHL)、美国联邦快递公司(FedEx)、美国联合包裹服务有



限公司(UPS)和荷兰天地公司(TNT)四大国际快递企业为代表的国际快递公司以同样的方式陆续进入中国市场。1984年,FedEx 登陆中国,1986年,中外运-DHL 在北京成立。1988年,UPS 与中外运建立合作关系。同年,TNT 进入中国,与中外运合资建立了“中外运—天地快件有限公司”。

(三) 航空、公路、铁路三大运输方式

按照快递运输方式划分,可有航空快递、公路快递、铁路快递三种主要运输方式。航空快递主要依托航空公司和机场,为客户提供个性化的航空运输延伸服务。由于运输快捷,成为长途快递最常用的方式,尤其是在国际快递市场方面发挥了主要作用;公路快递是目前运输量最大的运输方式,国内异地和同城快递基本使用这一方式;铁路快递通过行李车快运,运量大,安全、准时,适用大件物品和一些航空禁运物品的长途运输。此外,在特殊情况下,水路运输也发挥一定的作用。

事实上,航空快递和铁路快递都和公路快递密切相关,三种运输方式高效、流畅地结合,对于提高快件传递效率、提升快递服务质量具有十分重要的意义。

第二节 快递服务的起源与发展

一、快递服务的起源

我国古代已经有了快递服务。快递服务在我国古代经历了“步传、车传、马传、驿站递铺(急脚递)、邮驿合并(新式邮政)”的发展过程。据史书记载,最早的信息传递,是尧帝时期的“鼓邮”,到了奴隶社会的商周时期,商纣王把“鼓邮”上升为“音传通信”、“声光通信”,西周时期有了实物传递,分为“轻车快传(传)”、“边境传书(邮)”、“急行步传(徒)”方式,邮驿制度开始形成,而烽火报警方式则广泛用于军事通信。春秋时期,邮驿制度发展成为“单骑通信”和“接力传递”,出现了“马传”。孔子曾说:“德之流行,速于置邮而传命”。到了封建社会的秦朝,公文分为“急字”和“普通”两种文书,在传递方式上便有了快递和普通递之分;到了汉代,为求安全和速度,传送方式都为“马递”;南北朝时期,紧急公文要求日行四百里;隋唐时期,敕书等文件要求日行五百里;北宋时期,出现了专司通信的“递铺”,传递方式分为“步递、马递和急脚递”,马递和急脚递都属于当时的快递。古代快递递送的是官府文书,主要服务于朝廷和官府,是政治和军事的“耳目延伸器”,带有明显的官方色彩,与普通百姓基本无缘。国外也从很早就有了类似的信息和物品传递活动,人们熟知的马拉松故事,被人们视为快速传递信息的生动事例。

进入20世纪初叶,资本主义经济迅速发展,现代快递业诞生。1907年8月,美国联合包裹运送服务公司(UPS)创始人吉姆,以100美元为注册资金,在华盛顿州的西雅图市创建了美国信使公司。创业之初,他们租用一间简陋的办公室,聘用了十几名员工担任信使,利用市内的几个服务网点,接听客户电话后,指派距离最近的信使前去收件(有商务文件、小包裹、食物等),然后按发件人的要求和时限送到收件人手中。这便是现代“国内快递”的开端。而“国际快递”,则又是在其后几十年才出现的。1969年3月的一天,美国大学生达尔希(Dalsey)到加利福尼亚一家海运公司看望朋友时,听一位管理人员讲,一艘德国商船正停泊在夏威夷港湾,而提货单正在旧金山制作中,需要一周时间才能寄到夏威夷港。达尔希主动提出,愿意乘