

· 全国高等职业教育快递专业（方向）专业课程推荐教材 ·

快递业务操作与管理

国家邮政局 组织编写

KUAI DI YEWU CAOZUO YU GUANLI



人民交通出版社
China Communications Press

全国高等职业教育快递专业(方向)专业课程推荐教材

Kuaidi Yewu Caozuo yu Guanli
快递业务操作与管理

国家邮政局 组织编写

人民交通出版社

内 容 简 介

本教材在详细介绍快递业务流程与操作的基础上,提出了快件收派、快件处理、快件集散及快件运输的管理方法和技巧,分析了快递信息系统管理的各种功能和作用,并针对当前快递企业的发展需要,介绍了快递企业安全管理、客户服务管理、财务结算管理以及人力资源管理的具体内容。

本书为高职教育快递专业(方向)教学推荐用书,可作为中职、本科等层次相关专业人才培养参考用书,也可供快递物流相关企业各层次管理人员、专业技术和技能型人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

快递业务操作与管理/国家邮政局组织编写. —北京:人民交通出版社, 2011.5
全国高等职业教育快递专业(方向)专业课程推荐教材

ISBN 978-7-114-08938-1

I. ①快… II. ①国… III. ①邮件投递—高等职业教育—教材 IV. ①F618.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 034554 号

全国高等职业教育快递专业(方向)专业课程推荐教材

书 名: 快递业务操作与管理

著 作 者: 国家邮政局

责任编辑: 沈鸿雁 周 宇

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: 人民交通出版社发行部

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: 12.75

字 数: 314千

版 次: 2011年5月 第1版

印 次: 2011年5月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-08938-1

印 数: 0001-5000册

定 价: 27.00元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

国家邮政局快递职业教材编写委员会

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

《快递业务操作与管理》编写人员

郑志军 资道根 王铁牛 方培锋 刘东卫 黄心月 李理雄

前 言

改革开放以来,快递市场逐渐成为邮政业市场最具活力的领域。自 2006 年邮政体制改革以来,特别是 2009 年新修订的《中华人民共和国邮政法》第一次明确快递企业的法律地位后,快递企业迎来了新的发展机遇,快递服务面临着广阔的发展空间。近年来,快递企业规模不断扩大,业务收入快速增长,但高层次、专业化、技能型人才匮乏。这已经成为制约企业发展的关键因素。因此,加快快递服务人才培养,努力扩大快递专业人才规模,提高人才质量和素质,是提升企业核心竞争力,促进行业可持续发展的重要前提和保证。

大力推进快递专业人才教育培养是邮政行业贯彻落实科教兴国和人才强国战略的重要工作。为了有效履行职能,根据《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020 年)》要求和国务院有关文件精神,国家邮政局发挥政府主导作用,成立了快递职业教材编写委员会,启动了快递专业(方向)课程教材的开发建设工作。

目前,全国各院校快递专业(方向)没有统一、系统和权威的专业课程教材。自 2009 年 5 月至今,我们组织编写了第一批共 8 本快递专业教材,以满足院校教学、企业培训和广大快递从业人员学习参考的迫切需要。这是邮政领域第一次由行业主管部门牵头,整合社会各方资源共同参与的教材建设工作。教材执笔人员为业内经验丰富,精通业务的专家、学者以及在教材编写方面具备较强优势、具有丰富教学经验的院校老师。

教材以支撑快递服务专业化人才教育培养为目标,以强化快递从业人员专业知识为导向,遵循适度超前、注重实用、科学规范的编写原则,突出系统性、权威性和实用性,贴近实际,内容全面,可用性强。

第一批系列教材分为高职和研究生两个层次。高职教材共有《快递法规与标准》、《快递客户服务与营销》、《快递业务概论》、《快递业务操作与管理》等 4 本,在编写上理论知识与实际操作并重,突出高职教育实际工作能力和业务技能培养的特点,强调对企业应用实例的介绍。其使用对象主要为快递专业(方向)高职层次全日制在校学生、快递物流相关企业各层次管理、专业技术和技能型人员。研究生教材共有《快递服务法规解析》、《现代快递服务科学》、《电子商务与现代快递服务》、《现代快递企业战略管理》等 4 本,内容侧重于快递企业经营管理、运营服务等方面系统性的理论知识介绍与分析,权威性的法律法规阐释与解读,前瞻性的服务发展趋势分析与预测,有助于拓宽视野,丰富知识,提升管理和服务能力水平。其中大量实际案例的精选和解读,对学员深入理解和掌握相关知识很有帮

助。其主要面向快递企业高级管理人员和院校相关专业研究生、本科生。

该系列教材在编写过程中,得到了各方面的大力支持和帮助:北京邮电大学、重庆邮电大学、浙江邮电职业技术学院、广东邮电职业技术学院、深圳技师学院的专家、学者分别承担了有关教材内容的具体编写任务;相关省(自治区、直辖市)邮政管理局和国家邮政局有关领导对教材的编写给予了大力支持;国家邮政局发展研究中心、职业技能鉴定指导中心相关同志在教材审阅、修订和统稿方面付出了艰辛的努力;北京、上海、广东等地的多家快递企业为教材的编写提供了许多帮助,在此一并表示衷心感谢!

因能力水平所限,教材不足之处在所难免,欢迎提出宝贵意见。

国家邮政局快递职业教材编写委员会

2010年11月

目 录

第一章 快递业务流程与操作	1
第一节 快件收寄	1
第二节 快件处理	8
第三节 快件进出口	24
第四节 快件运输	35
第五节 快件派送	42
第二章 快件收派管理	48
第一节 网点建设及管理	48
第二节 收派线路设计及优化	51
第三节 收派标准化管理	55
第四节 收派异常管理	57
第五节 收派质量分析	61
第三章 快件处理及集散管理	64
第一节 快件分拨管理	64
第二节 快件处理场地规划及布局	68
第三节 快件分拣封发管理	72
第四节 操作现场异常快件管理	81
第五节 作业质量指标	83
第四章 快件运输管理	86
第一节 快递网络介绍	86
第二节 网络运输干线管理	92
第三节 快递航空运输管理	94
第四节 快件公路运输管理	98
第五节 路由管理	103
第六节 快件运输优化管理	106
第七节 运输质量分析	109
第八节 快递营运质量的监控及分析	111
第五章 快递信息系统管理	116
第一节 快递信息系统概述	116
第二节 快递信息系统基本功能	119
第三节 快递信息系统维护及管理	128
第六章 快递企业安全管理	131
第一节 人员安全管理	131
第二节 快件安全管理	133

第三节 车辆安全管理	134
第四节 场地、设备安全管理	137
第五节 信息安全管理	138
第七章 快递企业客户服务管理	143
第一节 快递企业客户服务管理概述	143
第二节 快递客户服务工作标准	145
第三节 快递企业呼叫中心管理	148
第四节 快递企业客户服务部门管理	152
第五节 客户服务质量管理	155
第八章 快递业务财务结算管理	160
第一节 快递业务财务结算管理概述	160
第二节 成本管理	162
第三节 网络结算管理	166
第九章 快递企业人力资源管理	169
第一节 快递企业人力资源管理概述	169
第二节 人力资源规划	171
第三节 员工行为规范管理	174
第四节 员工招聘管理	185
第五节 员工培训管理	187
第六节 绩效考核与员工激励	190
参考文献	196

第一章 快递业务流程与操作

快递业务流程一般包括快件的收寄、分拣、封发和派送四个主要环节。本章将详细介绍各个环节的具体操作流程和国际快件出口操作。

第一节 快件收寄

一、快件收寄业务知识

(一)概念

快件收寄是指快递业务员从客户处收取快件,包括验视、包装、运单填写和款项交接等环节。

(二)收寄形式

收寄主要包括上门收寄和营业场所收寄两种形式。

上门收寄是指快递服务人员到客户家里或办公地点收取快件,并询问、验视、封装、填写单据和收取费用的过程。

营业场所收寄是指客户到公司营业场所寄发快件,由快递服务人员进行询问、验视、封装、填写单据和收取费用的过程。

(三)收寄要求

1. 收寄时间

快递服务组织应在承诺的时限内提供收寄服务。

2. 人员着装

负责收寄的快递服务人员应统一穿着具有组织标识的服装,并佩戴工号牌或胸卡。

3. 询问与验视

快递服务人员应询问和验视内件的性质和种类:

- ①若是法律、法规规定的禁寄物品,应拒收并向寄件人说明原因;
- ②若是限寄物品,应告知寄件人处理方法及附加费用;
- ③向寄件人建议贵重物品宜购买保价或保险服务;
- ④寄件人应将交递快件的性质和种类告知快递服务人员。

4. 封装

快件的封装形式有快递服务人员负责封装和寄件人自行封装两种。

封装时应防止快件出现以下情况:

- ①变形、破裂;

- ②伤害顾客、快递服务人员或其他人;

③污染或损毁其他快件。

5. 重量与规格

(1)通用规定

快件的单件重量不宜超过 50kg;快件的单件包装规格任何一边的长度不宜超过 150cm,长、宽、高三边长度之和不宜超过 300cm。[《快递服务》(YZ/T 0128—2007)规定]

(2)各公司规定

快递包裹每件的重量以 40kg 为限;以能够装入 2 号邮袋为标准最大尺寸,最小尺寸同国内普通包裹。内为脆弱易碎、流质易溶物品的快递包裹最大重量以 10kg 为限。[《国家邮政局关于开办国内快递包裹业务的通知》国邮(2001)256 号文件]

每件最高限重 30kg,特殊情况可放宽至 45kg。每件长度不超过 1.5m,长度和长度以外最大横周尺寸合计不超过 3m。(中速快件的收寄规格)

6. 费用与单据

快递服务人员应告知寄件人服务费用。

快递服务人员应指导寄件人按照相关要求填写快递运单。

寄件人支付费用时,快递服务人员应将与服务费同等金额的发票交给寄件人。

快递运单为服务格式合同;快递运单的格式条款应符合法律规定,体现公平、公正的原则;快递运单的文字表述应真实、简洁、易懂。

快递运单应包括图 1-1 所示内容。

寄件公司 From 地址 Address		省 Province		市 City		县/区 District		镇 Town			
区号 Area Code		固定电话 No.		区号 Area Code		固定电话 No.		手机号码 Mobile No.			
☐ 增值服务 SMS Service		手机号码 Mobile No.		区号 Area Code		固定电话 No.		手机号码 Mobile No.			
托寄物详细资料 Shipment Information				付款方式 Payment Option				寄件人承诺与声明 寄件人应如实填写托寄物名称、数量、价值、重量、体积等信息,并对其真实性负责。如有不实,快递公司有权拒绝收寄,并保留追究法律责任的权利。 Sender's Signature or Seal Signature to the terms on the back. Please read carefully and ask for assistance if needed.			
托寄物内容 Description				数量 Quantity				价值 Declared Value			
按体积收费 Charged by Volume				收件日期 Date of Pick-up				收件人签收 Receiver's Signature			
长: cm X 宽: cm X 高: cm				月/年 日/月 时/分				请正楷签收 SIGN IN BLOCK LETTERS			
件数 No. of Pkgs				计重重量 Qty Wgt				运费 Total Amount			
实际重量 Real Wgt				日期 Date of Delivery				备注 Remarks			
1. 免赔及赔偿标准见背面				2. 若寄件人未随件附款, 应取得收件人同意				3. 请寄件人填写客户编号			
1. The liability at restriction is exempted in the back.				2. If it is paid by the remitter it should be signed by Recv'r in advance.				3. Show your client code by the remitter.			

图 1-1 快递运单范例图

(1)寄件人信息

主要包括:名称、地址、单位、联系电话。

(2)收件人信息

主要包括:名称、地址、单位、联系电话。

(3)快递服务组织信息

主要包括:名称、标识、联系电话。联系电话应稳定、有效,在发生变更时应及时通知有关

消费者。

(4)快件信息

主要包括:品名、数量和重量、价值、封装形式。

(5)费用信息

主要包括:计费项目及金额、付款方式、是否保价(保险)及保价(保险)金额。

(6)时限信息

主要包括:收寄时间、投递时间。

(7)约定信息

主要包括:双方约定事项,包括产生争议后处理途径;寄件人对快递运单信息的确认。

(8)背书信息

主要包括:①查询方式与期限;②顾客和快递服务组织双方权利与责任,包括顾客和快递服务组织产生争议后的解决途径:顾客可与快递服务组织协商、向消费者权益保护组织投诉、向行政部门申诉、向仲裁机构申请仲裁、向人民法院起诉等;③赔偿的有关规定。

二、快件收寄作业流程

整个取件作业流程如图 1-2 所示。

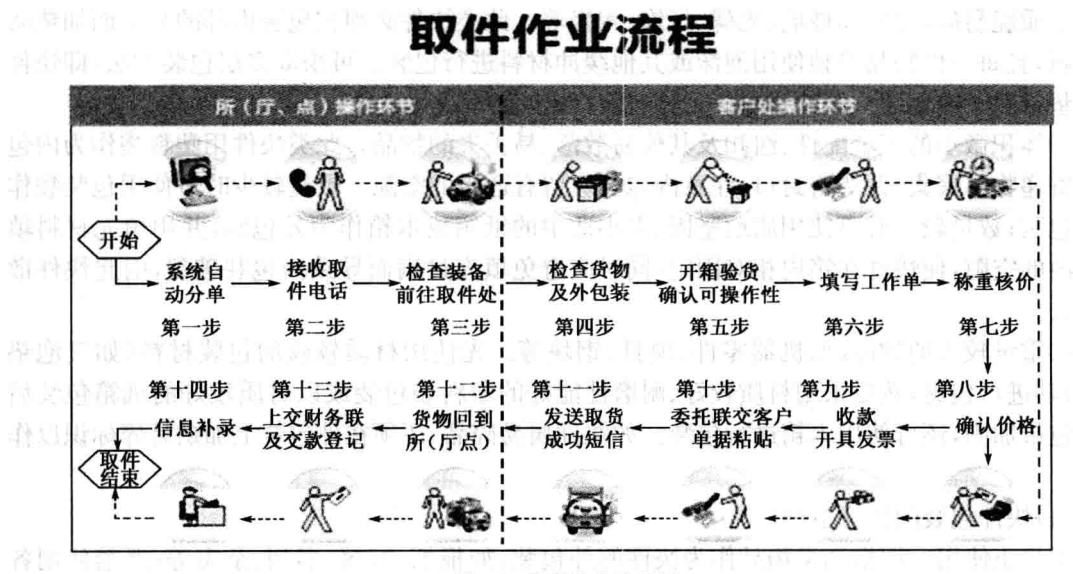


图 1-2 取件作业流程图

1. 分单流程

系统自动匹配取件人员信息—人工调度模块调度手工分单。

2. 短信接收

接收取货短信—反馈异常信息—核实取货信息—1h 内前往取件处—取货后发送成功短信。

3. 前往取件处需注意的事项

主要包括:操作设备、操作工具、包装材料、单、票、仪容仪表、业务资料。

4. 包装检查

(1)包装的作用

①保护功能。这是包装最基本的功能。包装不仅要防止快件物理性能的损坏(如需要防冲击、防振动、耐压等),也要防止发生各种化学变化及其他方式的损坏。

②推广功能。包装的形象不仅要体现出快递企业的性质与经营特点,而且要体现出快递产品的内在品质,能够迎合不同消费者的审美情趣。环保材料的选用更是可以向客户传达快递企业的社会责任意识。

(2) 包装原则

①适合运输原则。快件包装应坚固、完好,能够防止在运输过程中发生破裂、内物漏出、散失;能够防止因摆放、摩擦、振荡或因气压、气温变化而引起快件的损坏或变质;能够防止伤害操作人员或污染运输设备、地面设备及其他物品。

②便于装卸原则。包装材料除应适合快件的性质、状态和重量外,还要整洁、干燥、没有异味和油渍;包装外表面不能有突出的钉、钩、刺等,要便于搬运、装卸和摆放。

③适度包装原则。根据快件尺寸、重量和运输特性选择合适的外包装及填充物,不足包装和过度包装都不可取。不足包装容易造成快件损坏,过度包装易造成包装材料的浪费。

(3) 包装材料的选择

①纸质类物品。厚度不超过 1cm 的纸质物品,使用文件封进行包装;厚度超过 1cm 且不易破碎、抗压类的书刊、样品等物品,可选择包装袋包装。

②质脆易碎物品,如玻璃、光碟、灯饰、陶瓷等。此类快件必须在包装内部的六个面加垫防振材料,且每一件物品单独使用泡沫或其他缓冲材料进行包装。可采取多层包装方法,即快件—衬垫材料—内包装—缓冲材料—运输包装(外包装)。

③体积微小的五金配件、纽扣及其他易散落、易丢失的物品。此类快件用塑料袋作为内包装将寄递物品聚集,并严密封口,注意内包装应留有适当的空隙。数量较少时可使用包装袋作为外包装;数量较大时可使用质地坚固、大小适中的纸箱或木箱作为外包装,并用填充材料填充箱内的空隙,使快件在箱内相对固定,同时应避免填充过满而导致内包装破裂,引起快件散落丢失。

④重量较大的物品,如机器零件、模具、钢块等。先使用材质较软的包装材料(如气泡垫等)对其进行包裹,然后采用材质较好、耐磨性能好的塑料袋包装或以材质较好的纸箱包装后用打包带加固,还可使用木箱进行包装。如快件属易碎品,还须在外包装上加贴易碎标识以作警示。

(4) 快件包装的注意事项

①禁止使用一切报刊类物品作为快件的外包装,如报纸、海报、书刊、杂志等;严禁使用各种有色垃圾袋和容易破损、较薄的类似垃圾袋的包装物。

②对于价值较高的快件,建议客户使用保险或保价服务,同时采用包装箱进行包装,包装时应使用缓冲材料。快递服务人员在收件时应与客户当面清点并封箱。

③关于捆扎包装操作:一票多件的进出口快件由于海关限制,严禁寄递物品多件捆扎寄递,必须按照一票多件操作规范进行操作。

④对于重复利用的旧包装材料,必须清除原有运单及其他特殊的快件标记后方可使用,以避免因旧包装内容而影响快件的流转。

⑤用透明胶带加固时,须用剪刀等工具裁断透明胶带,不应用牙咬断胶带。

(5) 检查项目如图 1-3 所示。

开箱验货要求如图 1-4 所示。

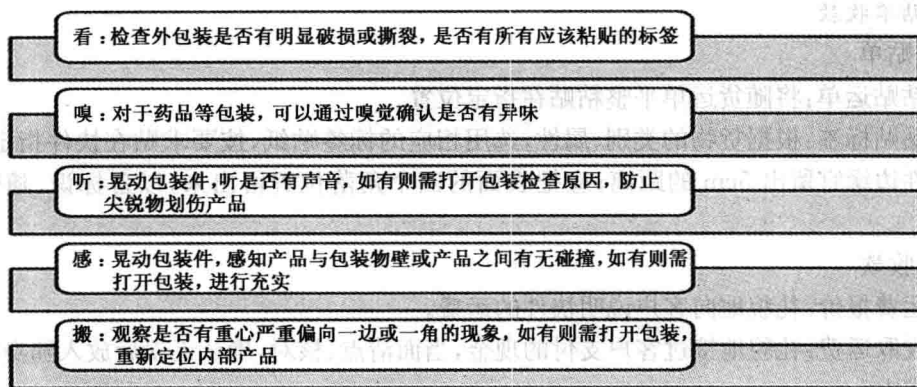


图 1-3 检查项目图

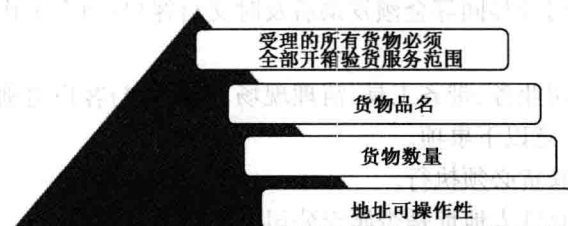


图 1-4 开箱验货要求图

5. 称重核价

(1) 称重

(2) 核价

称重核价注意事项如图 1-5 所示。

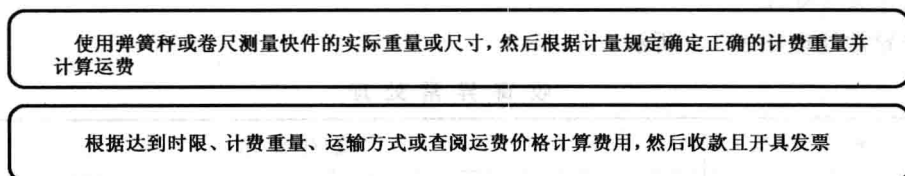


图 1-5 称重核价图

体积重量计算公式：体积重量(kg)=最长(cm)×最宽(cm)×最高(cm)/系数

国际航空运输协会规定的轻泡快件重量计算公式如下：

规则物品：体积重量(kg)=长(cm)×宽(cm)×高(cm)/6 000

不规则物品：体积重量(kg)=最长(cm)×最宽(cm)×最高(cm)/6 000

严格按照重量标准报价，逢尾进一。贵重物品重量尤其要准确，测量时需精确到小数点后 1 位，计算时最小计量单位为 1cm 或 1kg。

(3) 计费重量

快件运输过程中用于计算资费的重量，是整批快件实际重量和体积重量两者之中的较高者，即快件体积小、重量大时，按实际重量计算，计费重量等于实际重量；快件体积大、重量小时，按体积重量计算，计费重量等于体积重量。

6. 贴单收款

(1)贴单

①粘贴运单:将随货运单平整粘贴在指定位置。

②粘贴标签:根据货物的类别、属性,选用相应的标签贴纸,按要求贴在快件指定位置;运单与快件边缘宜留出 5cm 的距离;应把表面的四个角落位置留出来,以备标识、随带单证的粘贴。

(2)收款

①运费报价:礼貌地向客户说明快件的运费。

②收取运费:礼貌地接过客户支付的现金,当面清点、核对,确认无误后放入随身携带的钱包或口袋内。

③出具发票:若客户需要出具发票,则按运费价格开具同等金额的发票给客户;若随身所带发票已开完,应回公司开具同等金额发票后及时交给客户(两个工作日内)。

7. 与客户道别

主要包括:宣传公司业务、带齐工具、清理现场、礼貌地与客户道别、收集客户意见。快件收寄作业应注意以下事项。

①开箱验货:开箱验货必须执行。

②收件地址:核实收件人地址是否属于公司可操作区域内。

③工作单填写:委托人和收货人姓名、地址、重量、品名等必须写清楚。

④检查外包装:取货时必须查看货物外包装,必须确认客户的包装是否符合运输标准。

⑤称重:必须按照实际重量、体积填写,贵重物品重量必须精确到小数点后 1 位。

三、收寄作业异常情况处理

1. 收寄异常处理

收寄异常处理如表 1-1 所示。

收 寄 异 常 处 理

表 1-1

序号	异 常 类 型	应 对 要 求
1	取件时发现到付款金额大于 300 元	若取件人在取货时发现到付款金额大于 300 元,取件人员应与客户沟通解释公司操作要求,并请客户改为现金结算方式
2	取件地址超范围	如客户地址为公司超区域地址,则和客户沟通解释公司操作服务区域无法满足寄递要求,建议客户选择其他快递公司
3	取件时发现禁运品	如开箱验货后发现货物为禁运品、限运品等,应立即告知客户寄递此货物的严重性,并停止受理此业务
4	取件货物过大无法完成取件任务	在确认无法完成取件任务的情况下,应立即向调度人员反馈异常情况,等待调度人员安排车辆取件,并告知客户具体取件时间,做好客户沟通解释工作
5	货物包装不合格	如果客户包装不符合运输标准,建议客户增加包装,必须将货物包装完好后方可发货

2. 禁运物品分类及处理办法

禁寄物品是指国家法律、法规禁止寄递的物品,主要包括:

①各类武器、弹药,如枪支、子弹、炮弹、手榴弹、地雷、炸弹等。

②各类易爆炸性物品,如雷管、炸药、火药、鞭炮等。

③各类易燃烧性物品,包括液体、气体和固体,如汽油、煤油、桐油、酒精、生漆、柴油、气雾剂、气体打火机、瓦斯气瓶、磷、硫磺、火柴等。

④各类易腐蚀性物品,如火硫酸、盐酸、硝酸、有机溶剂、农药、双氧水、危险化学品等。

⑤各类放射性元素及容器,如铀、钴、镭、钚等。

⑥各类烈性毒药,如砒、氰化物、砒霜等。

⑦各类麻醉药物,如鸦片(包括罂粟壳、花、苞、叶)、吗啡、可卡因、海洛因、大麻、冰毒、麻黄素及其他制品等。

⑧各类生化制品和传染性物品,如炭疽、危险性病菌、医药用废弃物等。

⑨各种危害国家安全和社会政治稳定以及淫秽的出版物、宣传品、印刷品等。

⑩各种妨害公共卫生的物品,如尸骨、动物器官、肢体、未经硝制的兽皮、未经药制的兽骨等。

⑪国家法律、法规、行政规章明令禁止流通、寄递或进出境的物品,如国家秘密文件和资料、国家货币及伪造的货币和有价证券、仿真武器、管制刀具、珍贵文物、濒危野生动物及其制品等。

⑫包装不妥,可能危害人身安全、污染或者损毁其他寄递件、设备的物品等。

⑬各寄达国(地区)禁止寄递进口的物品等。

⑭其他禁止寄递的物品。

寄递服务企业对禁寄物品处理办法如下:

①企业发现各类武器、弹药等物品,应立即通知公安部门,疏散人员,维护现场,同时通报国家安全机关。

②企业发现各类放射性物品、生化制品、麻醉药物、传染性物品和烈性毒药,应立即通知防化及公安部门及时按应急预案处理,同时通报国家安全机关。

③企业发现各类易燃易爆等危险物品,收寄环节发现的,不予收寄;经转环节发现的,应停止转发;投递环节发现的,不予投递。危险品要隔离存放。对其中易发生危害的危险品,应通知公安部门,同时通报国家安全机关,采取措施进行销毁。需要消除污染的,应报请卫生防疫部门处理。其他危险品,可通知寄件人限期领回。对内件中其他非危险品,应当整理重封,随附证明发寄或通知收件人到投递环节领取。

④企业发现各种危害国家安全和社会政治稳定以及淫秽的出版物、宣传品、印刷品,应及时通知公安、国家安全和新闻出版部门。

⑤企业发现妨害公共卫生的物品和容易腐烂的物品,应视情况通知寄件人限期领回,无法通知寄件人领回的可就地销毁。

⑥企业对包装不妥、可能危害人身安全、污染或损毁其他寄递物品和设备的物品,收寄环节发现的,应通知寄件人限期领回;经转或投递环节发现的,应根据具体情况妥善处理。

⑦企业发现禁止进出境的物品,应移交海关处理。

⑧其他情形,可通知相关政府监管部门处理。

3. 限运物品分类

(1)通用限运物品及处理办法(表 1-2)

表 1-2 限 运 物 品

货 物 种 类	批 准 证 书	核 发 部 门
枪支、警械	准运证、携运证	公安局、体委
动植物及其制品	动植物检疫证书	动植物检疫站
烟草	烟草专卖品准运证	烟草专卖局
麻醉药品	麻醉品运输凭证	卫生部药政管理局
放射性物品	放射性剂量证明	卫生防疫站
酒	进口酒准运证、外运证	省级酒类专卖管理局
音像制品、光碟	音像制品运输传递证明	省级社会文化管理委员会办公室
金矿产品	调拨证明	省级黄金公司
木材	准运证	县级林业局

(2)我国海关对限制寄递物品的限量和限值规定

①限量。根据限量有关规定,在国内范围互相寄递的物品,如卷烟、雪茄烟每件以两条(400支)为限,两种合寄时也限制在400支以内。寄递烟丝、烟叶每次均各以5kg为限,两种合寄时不超过10kg。每人每次限寄一件,不准一次多件或多次交寄。

②限值。对于寄往港澳台地区及国外的物品,除需遵守限量规定外,还应遵守海关限值的有关规定。

寄往香港、澳门、台湾地区的个人物品,每次价值以不超过人民币800元为限,其中400元以内部分免税,超出400元的部分需征税;中药材、中成药以人民币100元为限。中成药是指注册商标上有“省(市)卫准字”的中成药,商标上标有“省(市)卫健字”的保健中成药不属于本限值范围。

寄往国外的个人物品,每次价值以不超过人民币1000元为限,其中人民币500元以内部分免税,超出的部分需征税;中药材、中成药以人民币200元为限。

③外国人、华侨和港澳台同胞寄递的出境物品,如果是用外汇购买,只要不超过合理数量,原则上不受出口限制。

④如果寄达国(或地区)对某些寄递物品有限量、限值的規定,应按寄达国(或地区)的规定办理。

第二节 快 件 处 理

一、快件分拣、封发业务知识

1. 分拣

快件分拣作业是快件配送中心依据顾客的订单要求或配送计划,迅速、准确地将快件从送货车辆里拣取出来,并按一定的程序进行分类,集中派送给开往各地的运输工具的作业过程。

按照分拣系统的先进性,分拣作业可以分为手工分拣、自动分拣、半自动分拣。

手工分拣是指在分拣过程中所有环节都采用手工方式进行。

自动分拣是根据收件人邮编将快件自动分拣给相应的派送中心,从而最大限度地避免人

为的操作失误以及可能发生的快件延误或丢失。

半自动分拣采用手工和机械设备相结合的方式,将快件从运输车辆上卸往自动传送带,再由人工根据快件标识进行手工分拣的一种分拣方式。

2. 封发

快件封发是指将快件进行分类装袋,建立总包,分类发往相关目的地。封发一般包括以下环节。

(1) 生成封发清单

如分拣机具具备称重和测体功能的,则由系统自动生成封发清单;如分拣机无称量和测体功能或由人工分拣作业的,应由封发员按封发格口扫描快件条码录入封发清单。特快专递快件按文件类和物品类分别封装,当包裹类不足 3 件且重量合计不超过 5kg 或信函类不足 5 件时可混封。信函类和包裹类混封时,应将信函类单独捆扎。

(2) 快件称重

扫描录入封发清单后,将待封总包的快件置于电子秤上称重,由系统采集或人工输入重量信息。

(3) 快件封袋

打印封发清单和总包条码包牌,快件装袋封发,系统生成总包快件信息。

(4) 封发检查

检查总包封发规格及条码质量,检查现场有无遗漏封发快件。

3. 包装

①包装基本要求是箱子内不能有空隙,标准是无晃动声并且在用力摁箱子的接缝口时胶带不会脱落,同时确保包装箱从 2m 高度自然坠地不会损坏。

②涉及空运物品的包装要特别注意,因为汽车运输一般就装卸 1~2 次,而空运则可能有 6~7 次的装卸过程。

③单件重量不超过 50kg。杆类货物的单件长度不超出 180cm;板类货物长宽相加不超出 150cm。对于过小的物品最小包装不能小于运单大小。

④严格禁止子母包发运(指 2 个独立的物品通过简单捆绑、缠绕的方式组合到一起成为一件物品)。

⑤一般软质和不怕冲击的物品(衣物、包、毛绒玩具)可以采用塑料袋(PAK 袋)包装的方式以降低运输成本,但要注意封口。

⑥所有的内件物品先用塑料薄膜或塑料纸做一层包装。

⑦对于原本带有销售包装的物品,由于商家都已考虑到运输的风险,可以在外面加包 1 层发泡薄膜后再加 2~3 层牛皮纸,并用胶带反复缠绕即可。

⑧自行包装时可以根据内件物品的不同,选择 3 层或 5 层箱。

⑨对于自己包装的一般物品,可以准备些废旧报纸,将其撕开揉碎(用海绵或泡沫塑料碎片更好),在箱内做垫充。

⑩圆桶状物品的外包装不得短于内件,尺寸较长且易折断的物品应以内衬有坚实圆棍或硬质塑料圆桶作为外包装物。

⑪对于书籍的包装,如果不用箱子建议一沓一捆。一般非专业人员的多摞包装极易造成散包。

⑫对于易碎物品的包装,需要特别处理:如果是分件的物品一定要分开包装,先用发泡薄