

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政管理基础知识

王为民 主 编

邱京敏 张梅丽 副主编

人 民 邮 电 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

邮政管理基础知识 / 王为民主编. —北京: 人民邮电出版社, 2003.8
邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

ISBN 7-115-11498-6

I. 邮... II. 王... III. 邮政管理—技术培训—教材 IV. F611

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 063964 号

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政管理基础知识

◆ 主 编 王为民

副 主 编 邱京敏 张梅丽

责任编辑 向 伟

◆ 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>

读者热线 010-67180876

北京汉魂图文设计有限公司制作

北京印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 850×1168 1/32

印张: 7.25

字数: 186 千字 2003 年 月第 1 版

印数: 1— 000 册 2003 年 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-11498-6/TN · 213

定价: .00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

内 容 提 要

本书以邮政基础知识为基点，把握邮政业务经营管理，邮政生产运作与管理，邮政网路组织与管理三条主线，全面系统地介绍了国内外邮政企业经营中的各种业务，分析了各种邮政业务生产运作流程，阐述了我国邮政通信网组织管理的理论和组织方式，分析了我国邮政企业经营环境，提出了各类业务的发展重点和今后的发展方向，并紧密结合国内外最新研究成果对当前企业面临的难点与热点问题进行了专门论述。

本书还介绍财务管理的基础知识、邮政企业流动资产管理、固定资产管理、损益管理、财务分析等内容和方法；介绍《邮政法》的基本内容、修改《邮政法》的必要性、违反邮政相关法律法规的法律责任以及邮政业务引发的法律纠纷等内容。

本书内容详尽，条理清晰，主要适于全国各类邮政管理人员，同时也可为广大邮政工作者参考使用。

前 言

迈入 21 世纪，中国邮政面临着更趋激烈的市场竞争，加入 WTO、邮政经济结构调整和现代化建设都对邮政的生存与发展提出了新的挑战。这就要求中国邮政必须拥有一支高素质的职工队伍去应对挑战、驾驭市场，走出一条中国特色邮政的发展道路。教育培训是提高职工队伍素质的有效方法和手段，而教材建设是做好培训工作的基础，是提高培训质量的重要保证。一本好的教材不仅能提高培训效果，也有利于职工在自学中拓展业务知识、提高职业技能。

多年来邮政职工培训教材短缺问题一直困扰着培训工作，影响职工素质的提高。为此国家邮政局专门成立了邮政职工培训教材建设委员会，并组织开展了邮政职工培训教材的编写出版工作。

在组织教材编写的过程中，从确立选题、遴选主编到审核编写提纲及书稿，每一步都由专家们严格审核确定，确保了教材质量。教材的编者大都来自邮政企业一线的专家和培训中心的老师，他们熟悉企业生产实际和职工的需求，了解成人的教学特点。可以说，教材不仅汇集了编者们成功的经验和成熟的做法，也渗透了全国邮政各个领域专家的心血，是邮政发展和职工培训的宝贵财富。在此，邮政职工培训教材建设委员会向付出辛勤劳动的教材编写人员表示亲切的慰问，向为教材编写出版默默奉献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。

在组织编写这套邮政职工培训教材的过程中，我们力求达到“求新、求实、求精”，紧密结合邮政发展的需要，体现实用性、针对性、

现实性和一定的超前性，便于广大邮政职工在培训或自学时使用。但由于经验不足，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，以便今后改进。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of two characters: '柯' (Ke) and '岗' (Gang).

邮政职工培训教材建设委员会

2003 年 5 月

目 录

第一章 邮政业务基础	1
第一节 邮政通信的性质、特点与服务方针	1
第二节 国内邮政业务体系	3
第三节 邮政业务基本规定	30
第四节 国际邮政业务	44
第二章 邮政企业生产组织与管理	57
第一节 邮政企业生产组织与管理概述	57
第二节 国内邮政生产过程的组织与管理	62
第三节 国际邮政生产过程的组织与管理	86
第四节 邮政生产作业组织与管理	91
第五节 邮政企业其他生产管理	101
第三章 邮政网的组织与管理	120
第一节 邮政网的基本知识	120
第二节 邮区中心局体制	124
第三节 邮政网的组织与管理	138
第四节 邮政实物网的建设与发展	159
第五节 邮政信息网的建设与发展	173
第四章 邮政企业经营管理	181
第一节 经营管理概述	181
第二节 邮政企业经营环境分析	197
第三节 邮政企业经营战略	207
第四节 邮政业务的市场定位与经营策略	222

第五章 邮政企业经营活动分析	242
第一节 邮政企业经营活动分析的基本知识	242
第二节 邮政业务收入分析	253
第三节 邮政业务成本分析	257
第四节 邮政企业人力资源分析	263
第五节 邮政企业综合经济效益分析	265
第六节 邮政经营预测与决策	270
第六章 邮政企业财务管理	284
第一节 邮政企业财务管理的基本知识	284
第二节 邮政企业筹集资金的管理	294
第三节 邮政企业流动资产管理	299
第四节 邮政企业固定资产管理	309
第五节 邮政企业损益管理	325
第六节 邮政企业财务分析	335
第七章 《邮政法》及邮政经营管理中的法律问题	342
第一节 《邮政法》基本知识概述	342
第二节 违反与邮政相关法律法规的法律责任	350
第三节 邮政业务经营管理中的法律问题	355

第一章 邮政业务基础

本章摘要:

本章主要介绍邮政通信的性质、特点,当前邮政企业向社会提供的业务种类以及各类业务的特点和基本规定。

第一节 邮政通信的性质、特点与服务方针

一、邮政通信的性质

《中华人民共和国邮政法》(以下简称《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。

邮政企业经营的业务种类主要有邮政通信类业务和其他非通信类业务。邮政通信类业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,起到空间位移和缩短时间的作用。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，是现代社会的政治、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。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，此外还制定相关的法律，保障邮政通信的正常进行，对邮政的基本业务一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是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，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，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，完成实物和信息的传递，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和操作规范,并且统一计划、统一指挥调度。

三、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——传递速度要快捷、及时。

准确——要求不出差错。

安全——不发生邮件丢失和损毁,万无一失。

方便——为用户使用邮政业务提供方便。

第二节 国内邮政业务体系

一、邮政业务分类

我国正处于改革与发展的时代,邮政企业也正经历着变革,逐渐从传统的邮政企业向现代邮政企业过渡。邮政企业经办的业务种类也随着社会的变化不断调整。邮政企业除了传统的通信业务之外,业务领域不断拓宽,涉足的领域更加广泛。

我国《邮政法》第十二条规定,邮政企业经营下列业务:国内和国际邮件寄递;国内报刊发行;邮政储蓄、邮政汇兑;国务院邮政主管部门规定的适合邮政企业经营的其他业务。

在实践中,邮政业务的分类方法多种多样,如寄递类业务分类的方法主要有:按邮件的内件性质分类、按邮件传递时限分类、按邮件运输工具分类等。随着社会经济的快速发展,产生了许多新的分类方

法，如按照邮政业务不同的经营单元分类、以邮件形状为主进行分类、按照用户的构成进行分类等。许多国家邮政业务的分类方式都是混合分类，即以上述的某一种分类方法为主，几种分类方式并存。我国也不例外，我国主要是按邮件的内件性质，同时兼顾传递时限进行邮件的分类，在内部处理中又逐步采用以邮件形状为主进行分类的方式。

目前，我国邮件种类的主要划分方法如下所述。

（一）按内件性质分类

邮件按内件性质分为函件和包件两类。

函件分为信函、明信片、邮件、印刷品、盲人读物和邮送广告等。包件分为包裹和快递包裹。

（二）按传递时限分类

邮件按传递时限分为普通邮件和特快专递邮件。

普通邮件是按照一般传递时限规定传递处理的邮件，包括普通函件、普通包件。特快专递邮件是以最快速度传递处理的邮件，包括特快专递函件、特快专递包件。

（三）按处理手续分类

邮件按处理手续分为平常邮件和给据邮件。

平常邮件是指收寄时不出给收据，处理时不登记，投递时不需收件人签收，不接受查询，也不承担赔偿责任的邮件；给据邮件是指收寄时出给收据，处理时进行登记，投递时需收件人签收，并接受寄件人查询及承担赔偿责任的邮件。

（四）按邮政企业所负的赔偿责任划分

给据邮件按邮政企业所负的赔偿责任，分为保价邮件和非保价邮件两类。

保价邮件指交寄时申明邮件保价金额，交纳相应保价费，在邮件运递过程中发生丢失、短少、损毁时，邮政企业按保价额承担赔偿责任的给据邮件；非保价邮件指交寄时并不申明邮件保价金额，也不交纳保价费，在邮件运递过程中发生丢失、短少、损毁时，邮政企业只按规定的限额承担赔偿责任的给据邮件。

（五）按寄递区域分类

函件按寄递区域分为本埠函件和外埠函件两类。

本埠函件指地级以上城市以市属城区（不包括市辖县和飞地）为范围；县（含县级市）以县境（不含飞地）为范围。在上述各范围内互寄的函件为本埠函件。

外埠函件指寄递区域超出上述范围的函件。

市县划分均以民政部行政区划简册为标准。地级以上城市市属城区以当地人民政府行政区划确定的该市城区范围为准。县境以该县（含县级市）所辖范围为界。

专论 1-1 邮政业务分类优化与调整

根据国内邮政业务分类的基本方式，借鉴发达国家的经验，提出以下 4 种邮政业务分类方法。

1. 按照业务经营单元分类

- 基本业务：包括普通函件业务（信函、明信片、邮简、邮送广告、印刷品、盲人读物，邮资凭证的销售）和普通包裹业务以及机要通信业务。

- 快递业务：包括特快函件、特快包裹和快递包裹。

- 物流业务：功能物流（直递包裹业务、同城配送业务、区域配送业务）和一体化物流服务。

- 邮政金融服务业务：包括储蓄业务、汇兑业务和金融中间业务。

- 代办与代理业务：除金融代办业务以外的所有其他代办业务和报刊订阅与零售业务以及邮品的销售业务。从邮政与报刊社的关系看，邮政是报刊社的代理商，从这个意义上讲报刊发行业务是代理业务。

2. 按照业务的性质分为普遍服务业务与竞争性业务

- 普遍服务业务

关于普遍服务的定义和业务范围问题，万国邮联是这样论述的：

“邮政对于组织、企业和个人都是一种最基本的通信手段”，“提供普遍性邮政业务服务，使客户能够于世界各地寄发和接收物品和信件。”立足于我国实际，中国邮政普遍服务可以定义为，“指在中华人民共和国境内，以合理的资费向所有公民提供信件寄递服务和其他必不可少的邮政服务”。目前，我国法律尚未对邮政承担普遍服务的业务范围做明确的规定，参照世界多数国家的情况，在我国普遍服务的业务范围应该主要包括信件寄递和普遍包裹的寄递。

● 竞争性业务

普遍服务业务之外的其他所有业务都属于竞争性业务。

3. 以时限为主进行分类

按时限进行分类，邮政业务主要分为特快专递邮件、快递邮件、普通邮件、报纸和期刊。

4. 按照用户构成分类

市场主要由三部分构成，即居民、企业和政府。根据发达国家的经验，居民家庭、企业和政府对邮政服务的内容、要求有较大的差异，对资费的承受能力也有所不同。因此，为了使业务更加贴近用户，新的邮政业务体系可以分三大类，分别是民用业务，商用业务和公益性业务（政府职能），三类业务有机配合，共同发挥邮政“通民、通商、通政”的“三通”功能。

问题：

你认为邮政业务分类优化的原则是什么？应该如何调整我国的邮政业务分类？

二、邮政寄递类业务

邮政寄递类业务主要指函件业务、包件业务、特快专递业务、机要通信业务。

（一）函件业务

1. 函件业务的特点

传递函件是国家设立邮政的主要目的，也是赋予邮政部门的根

本任务。函件业务为用户传递书面通信、文件资料和书籍，成为社会经济和生活不可缺少的通信手段。世界各国邮政无论是国家行政部门，还是企业，都把函件业务作为邮政的主要业务。

函件业务中的信件业务属于邮政的专营业务。我国《邮政法》第八条规定：信件和具有信件性质的物品的寄递业务由邮政企业专营。这既是国家赋予邮政部门一项特殊的经营权，又是赋予邮政部门的一项义务，邮政部门代表国家对信件业务实行专营，体现了国家保护公民通信自由和通信秘密的基本权利。这一点在世界上具有普遍性。

2. 函件业务的分类

函件业务除传统分类方法外，按用户类别又分为个人通信类函件和商业函件。个人通信类函件是指具有个人通信性质的函件。商业函件（简称商函），是指区别于具有个人通信性质等零散交寄的信件，面向社会各类用户的邮政大宗商务性信息服务的函件。商业函件按载体类型主要分三大类：商业信函（含邮简）、企业明信片、邮送广告，其中商业信函包括各类有名址与无名址广告信函、账单及其他商务信函；企业明信片包括各类带邮资与不带邮资的企业广告、回函卡、纪念卡等形式的明信片。

3. 函件业务的资费政策

由于函件业务中各项业务性质不同，相关资费政策也不同。

函件业务特别是其中的信函和明信片使用广泛，具有公用性和服务性，体现国家对公民通信自由权的维护，所以实行低资费政策。在函件构成中数量大、体积小、重量轻的信件占多数，其成本费用中以处理消耗为主，运输费用所占比重很少，所以为了简化交寄手续，方便广大用户使用，实行均一资费政策，在全国范围内区分本埠、外埠，对同一重量采取同一资费标准计费。

印刷品的寄递，为了有利于传播知识、普及文化教育，采取低资费政策。目前，在全国范围内区分本埠、外埠，也实行均一资费制。

盲人读物的寄递，为体现国家对残疾人的照顾，按水陆路寄递

的平常邮件实行免费政策。

（二）包件业务

1. 包件业务的概念和分类

凡适于寄递的、能装入邮政封装容器的物品，除国家法律法规禁止寄递的物品外，均可按包件寄递。

包件业务目前分为普通包裹和快递包裹。

2. 普通包裹业务的资费政策

因为普通包裹的运输费用在包裹寄递总费用中占较大比重，所以包裹资费的核定应当以包裹的运输距离和包裹重量为主要依据，而不能像函件那样实行均一资费政策。但是，包裹寄递的范围遍及全国城乡各地，每件包裹所采取的运递方式、实际运输距离、承运的工具不完全相同。如果按照每件包裹的实际距离和费用来核收包裹资费，将使包裹资费的核定和计算收取非常复杂。因此，包裹资费核定的原则，既要考虑包裹的重量和运输距离，做到基本合理；又要考虑到资费标准的核定和营业收寄时资费的计算简单易行，便于掌握和应用。

包裹资费采用区域计费制，把全国划分为 222 个计费区，实行一区一费制。即在每一个计费区内选定一个中心邮局作为计算与其他计费区之间的运输距离的代表，两计费区之内任意两地的寄递距离都以两个计费区中心邮局之间的距离为标准距离。这就将上千个各不相同的寄递距离，减少为有限的 200 多个标准，大大简化了包裹资费的核定及计算收取手续。

（三）国内特快专递业务

国内特快专递业务是邮政部门采取专人、专车、专门组织处理方式，以最快速度传递处理邮件的国内邮件业务。目前，200 多个城市的计算机跟踪查询网已建成，随着邮政综合计算机网的建设，联网城市数量会越来越多。

1. 国内特快专递业务的特点

国内特快专递业务具有“特”、“快”、“专”的特点。

在经办国内特快专递业务时，应采取专人专车揽收、投递，内部处理设立专门组织实施处理，最大限度地减少内部处理环节和层次，确保以最快速度完成邮件的传递。

2. 国内特快专递邮件的分类

国内特快专递邮件一律按给据邮件处理。

国内特快专递邮件按内件性质分为特快专递函件和特快专递包件；按赔偿责任分为保价邮件和非保价邮件。

3. 特快专递业务的资费政策

国内特快专递邮件实行均一资费政策。现行国内特快专递信函和包裹类资费标准相同，起重按 200 克计，资费 20 元，每续重 200 克及其零数，根据距离和重量不同加收 4 元或 6 元。

4. 国内特快业务延伸服务

（1）国内特快专递代收货款服务

国内特快专递代收货款服务是邮政部门在投交特快专递邮件时，代寄件人（或公司）向收件人收取相应货物的款项，并将所代收的货款集中结算给寄件人（或公司）的一种服务种类。此项服务适应于邮购和电子商务货到付款的需求。

（2）国内特快专递收件人付费服务

国内特快专递收件人付费服务是指交寄邮件时不收取邮费，由收件人负责交付邮费的服务种类。自 1996 年起，国内开始办理收件公司集中付费服务，散户服务目前尚未办理。

（3）国内超常规特快专递邮件服务

国内超常规特快专递邮件服务是指在具备条件的邮政企业和运输线路上，为满足部分用户寄递超出国内特快专递邮件重量、尺寸限制，但也适于运递的货物的需求而开办的服务种类。邮件重量最高限为 60 千克，尺寸限制长度为 1500mm，长度及长度以外最大横周之合为 3000mm。

（4）邮政礼仪业务

邮政礼仪业务是邮政部门将业务网络和礼仪服务有机结合，根

据用户需求，以专人专车方式，提供鲜花、礼品等的专递服务。

用户除了办理同城礼仪业务外，也可以办理异地业务。目前全国 1100 多个城市间开办此项业务。

（四）机要通信业务

1. 机要通信业务的任务和服务对象

机要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任务。机要通信的主要任务是传递党和国家秘密的文件、资料和其他物品，内部业务处理统称机要邮件。其密级分为“绝密”、“机密”、“秘密”3 种，各单位寄发时应当依照《保密法》的规定标明密级。

机要通信主要负责传递在《机要邮件省际寄递范围》所列党政军各机关及国民经济各部门相互之间寄发的机要邮件。

2. 机要通信业务的工作方针、基本制度和处理原则

从事机要通信业务的人员应认真贯彻执行“保密、安全第一，准确、迅速传递”的工作方针和“交接验收、勾挑核对、平衡合拢、安全携带”四项基本制度，安全妥善保管邮件，确保邮件传递“万无一失”。

机要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。

各级机要通信部门是机要邮件集中处理传递的保密要害部位。其工作必须由专门的组织机构和专人办理，设置与工作相适应的专门处理场地和保密、安全设备。处理和存放邮件的场所必须实行“封闭作业”。任用专（兼）职机要人员，应当按照国家保密工作人事主管部门的规定予以审查批准，只有一名专职机要人员的邮政企业应配备 1~2 名兼职机要人员。如果所在地附近有《机要邮件省际寄递范围》所列单位的县以下支局所，应设置兼职机要人员办理机要通信业务。

三、邮政物流业务

（一）邮政物流业务的概念