

<<邮政营业员>>

图书基本信息

书名：<<邮政营业员>>

13位ISBN编号：9787115139788

10位ISBN编号：7115139784

出版时间：2005-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：熊先贵 等著

页数：233

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<邮政营业员>>

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。

<<邮政营业员>>

内容概要

《邮政营业员》以国家职业标准为依据，紧密结合邮政营业工作实际，全面介绍国内和国际及中国港澳台地区邮政业务的分类、准寄范围、规格标准、资费标准、收寄手续、局内投交和特殊处理等知识，阐述邮政营业工作的基本要求、电子化支局营业操作系统、国际速递业务、邮政其他业务及邮政业务营销等知识。

《邮政营业员》还介绍邮政通信概述、法规知识、邮政通信规章制度、邮政通信地理、邮政编码、邮政英语及计算机基础知识等内容。

《邮政营业员》内容详尽，条理清楚，文字通俗易懂，实用性较强，是邮政营业员职业技能鉴定考试辅导的指定教材，也可作为邮政营业人员的岗前培训、在岗培训的教材。

<<邮政营业员>>

书籍目录

第一部分 基础知识 第一章 邮政通信概述 第一节 邮政通信的性质、特点和任务（五级） 第二节 邮件的生产传递过程（五级） 第三节 邮政通信网（三级） 思考题 第二章 邮政职业道德与职业守则（五级） 第一节 邮政职业道德 第二节 邮政营业员职业守则 思考题 第三章 邮政通信规章制度（五级） 第一节 邮政专用品管理使用规定 第二节 三项基本制度 第三节 邮件安全保密规定 思考题 第四章 法律法规知识 第一节 《中华人民共和国邮政法》基本知识（五级） 第二节 邮政企业常用法律知识 第三节 万国邮政联盟及其法规（二级） 思考题 第五章 邮政通信地理 第一节 我国行政区划（五级） 第二节 我国的交通运输 第三节 世界邮政地理概况（三级） 第四节 邮政编码 思考题 第六章 汉语拼音与百家姓 第一节 地名难认字拼音注释（五级） 第二节 姓氏难认字拼音注释（四级） 第七章 业务英语 第一节 邮政服务日常用语（Postal Service Daily English） 第二节 邮政礼仪业务（Postal Etiquette Services） 用语 第三节 代办业务（Agency Services） 用语 第四节 11185客户服务中心（11185 Postal Call Center） 用语（二级） 第八章 计算机基础知识 第一节 计算机基础知识 第二节 Internet基础知识（一级） 第三节 计算机病毒知识（三级） 第四节 计算机的日常维护与操作 思考题 第九章 邮政服务礼仪与邮政营业服务规范 第一节 邮政服务礼仪（五级） 第二节 邮政营业服务规范 思考题 第二部分 专业知识 第十章 国内邮件业务的基本规定 第一节 国内邮件的分类（五级） 第二节 邮件的准寄范围（五级） 第三节 禁寄和限寄物品 第四节 国内邮件的规格标准 思考题 第十一章 邮资凭证与国内邮件业务资费 第一节 邮资凭证 第二节 国内邮政业务资费 思考题 第十二章 国内邮件的收寄 第一节 邮件收寄的基本规定 第二节 各类邮件的收寄 第三节 不合格规格邮件的处理（三级） 第四节 邮件收寄后的日终处理（四级） 思考题 第十三章 国内邮件的局内投交 第一节 局内投交邮件的基本规定（五级） 第二节 接收、开拆进口邮件袋套 第三节 局内投交邮件的处理 第四节 无法投递邮件的处理（三级） 第五节 无着邮件的处理 思考题 第十四章 国内邮件业务的特殊处理及业务档案 第一节 邮件的改寄和退回（四级） 第二节 邮件的撤回和更改（三级） 第三节 验单的缮发与答复（三级） 第四节 邮件的查询 第五节 邮件的赔偿 第六节 邮件业务档案管理（三级） 思考题 第十五章 电子化支局营业操作系统 第一节 系统概述 第二节 基本操作（五级） 第三节 营业操作流程 思考题 第十六章 国际及港澳台邮件的一般规定 第一节 国际邮件的种类（五级） 第二节 各类国际邮件的准寄范围及收寄手续 第三节 禁限寄（四级） 第四节 台湾邮件的收寄和处理（四级） 第五节 国际邮件的资费 第六节 国际邮件的规格标准 思考题 第十七章 国际及港澳台邮件处理知识 第一节 海关对国际邮件的监管（三级） 第二节 国际邮件的撤回、修改更正名址和改寄（二级） 第三节 出口邮件的查询（三级） 第四节 国际邮件的补偿（一级） 思考题 第十八章 国际及港澳台速递业务知识 第一节 邮政特快专递业务 第二节 主要国际速递公司简介（二级） 第三节 中速快件业务（三级） 第四节 台湾快件业务（三级） 思考题 第十九章 邮政其他业务 第一节 邮政物流配送（五级） 第二节 邮政11185呼叫中心业务（一级） 第三节 邮政金融业务常识 第四节 报刊发行业务常识（五级） 第五节 集邮业务常识（三级） 第六节 特快专递新业务（五级） 第七节 代理类业务（五级） 思考题 第二十章 邮政市场营销 第一节 市场营销简介 第二节 邮政市场营销组合策略 第三节 邮政营业窗口营销 第四节 邮政市场营销策划 思考题 参考文献

<<邮政营业员>>

章节摘录

第十二章 国内邮件的收寄 本章主要介绍了邮件的收寄方式，讲述了国内邮件的收寄规定，阐述了国内各类邮件的收寄程序及不合规格邮件的处理。

对于报考初级的学员，要求掌握邮件的收寄方式、收寄的基本要求、平常函件及挂号函件的收寄、普通包裹、快递包裹及特快专递邮件的收寄。

重点是平常函件、挂号函件、普通包裹、快递包裹及特快专递邮件的收寄。

对于报考中级的学员，除了掌握初级学习内容外，还应该掌握存局候领邮件、附回执邮件的收寄，及邮件收寄后的日终处理。

重点是存局候领邮件及附回执邮件的收寄处理。

对于报考高级的学员，除了掌握中级学习内容外，还应该掌握直递包裹邮件的收寄、不合规格邮件的处理规定。

重点是信箱信筒中开出不合规格邮件的处理规定和处理手续。

对于报考业务师的学员，除了掌握高级学习内容外，还应掌握总付邮资邮件的收寄。

重点是整寄整付邮费邮件和收件人总付邮费邮件的收寄。

对于报考高级业务师的学员，除了掌握业务师学习内容外，还应掌握特准实行收件人总付邮费邮件的收寄。

第一节 邮件收寄的基本规定 一、邮件收寄的方式 (五级) 邮件的收寄方式主要有：窗口收寄、筒箱收寄、上门收寄和流动服务收寄4种方式。

同时充分利用11185服务平台，有效地提高服务水平，但不得跨局界揽收邮件或出售邮票。

(一) 信筒(箱)收寄 信箱、信筒主要用于收寄平常信函和明信片。

平常信件一般由寄件人自行投入信箱、信筒内，为了及时处理投入箱、筒内的信件，各局应当根据生产作业计划，规定开取信件的次数和时间，标明在信箱、信筒上，并按时开取信件。

收寄量大的局可在营业厅内设立多格信箱。

《二) 营业窗口收寄 营业窗口收寄是邮局收寄邮件最主要的方式。

主要用于收寄给据邮件及除了能投入信箱、信筒的信件以外的平常邮件。

平常信件如因体积过大，不能投入信箱、信筒时，也可在窗口交寄。

【三) 上门收寄 根据11185调度台通知组织人员上门服务。

<<邮政营业员>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>