

<<快递业务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<快递业务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504583949

10位ISBN编号：7504583944

出版时间：2010-7

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：人力资源和社会保障部教材办公室 编

页数：128

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>

## <<快递业务员（中级）>>

### 前言

1994年以来，原劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、教材办公室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家，依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》，编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导200余种，作为考前培训的权威性教材，受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎，有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。

原劳动保障部从2000年开始陆续制定并颁布了国家职业标准。

同时，社会经济、技术不断发展，企业对劳动力素质提出了更高的要求。

为了适应新形势，为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务，人力资源和社会保障部教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师，依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求，研发了职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：在编写原则上。

突出以职业能力为核心。

教材编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。

凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

在使用功能上。

注重服务于培训和鉴定。

根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

## &lt;&lt;快递业务员（中级）&gt;&gt;

## 内容概要

《国家职业资格培训教程配套辅导练习》（以下简称《辅导练习》）是《国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》）的配套辅助教材，每本《教程》对应配套编写一册《辅导练习》。

《辅导练习》共包括两部分：第一部分：鉴定指导。

此部分内容按照《教程》章的顺序，对照《教程》各章内容编写。

每章包括五项内容：考核要点、重点复习提示、理论知识辅导练习题、操作技能辅导练习题、参考答案。

——考核要点是依据国家职业标准、结合《教程》内容归纳出的考核重点，以表格形式叙述。

——重点复习提示为《教程》各章内容的重点提炼，使读者在全面了解《教程》内容的基础上重点掌握核心内容，达到更好地把握考核要点的目的。

——理论知识辅导练习题题型采用三种客观性命题方式，即判断题、单项选择题和多项选择题，题目内容、题目数量严格依据理论知识考核要点，并结合《教程》内容设置。

——操作技能辅导练习题题型按职业实际情况安排了实际操作题、模拟操作题、案例选择题、案例分析题、情景题、写作题等，部分职业还依据职业特点及实际考核情况采用了其他题型。

第二部分：模拟试卷。

包括该级别理论知识考核模拟试卷、操作技能考核模拟试卷若干套，并附有参考答案。

理论知识考核模拟试卷体现了本职业该级别大部分理论知识考核要点的内容；操作技能考核模拟试卷完全涵盖了操作技能考核范围，体现了操作技能考核要点的内容。

本职业《辅导练习》共包括4本，即基础知识、初级、中级、高级。

本书是其中的一本，适用于对中级计算机操作员的职业技能培训和鉴定考核。

书中部分练习题配有素材，下载地址为：<http://www.class.com.cn/datas/4/094104.zip>。

本书在编写过程中得到了三河市人事劳动和社会保障局职业技能鉴定所、三河奥斯达职业技术学校、九江学院信息科学与技术学院的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

编写《辅导练习》有相当的难度，是一项探索性工作。

由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

<<快递业务员（中级）>>

书籍目录

第一部分 鉴定指导 第1章 计算机的安装、连接与调试 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第2章 文件管理 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第3章 文字录入 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第4章 通用文档处理 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第5章 电子表格处理 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第6章 演示文稿处理 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第7章 网络连接与信息浏览 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第8章 多媒体信息处理 考核要点 重点复习提示 理论知识辅导练习题 操作技能辅导练习题 参考答案 第二部分 模拟试卷 理论知识考核模拟试卷 理论知识考核模拟试卷参考答案 操作技能考核模拟试卷

## &lt;&lt;快递业务员（中级）&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：1.快件收寄业务（1）快递收寄流程。

快递产业是近年来发展十分迅速的一个行业，其服务对象既有生产类客户，也有消费类客户，因此，快递产业属于生产性服务与消费性服务相兼的现代服务业。

各个快递公司在快件服务的具体安排上可能会存在一定的差别，但基本流程大致包括以下几个方面：  
1) 客户下单。

如果是新客户，客户部应为客户设立账号，收派员取件时发给客户账号卡。

接单员接单时，务必记录客户地址、公司名称和联系电话，告之大致时间区间，但不做肯定承诺。

2) 通知取件。

接单员接到客户下单后，通知所属路区的收派员，力争第一时间上门取件。

收派员若接到错误信息（非自己所属路区）应与客服部联系，及时修改信息。

3) 上门取件。

带好必备的用品和工具，注意行车安全，遵守交通法规；按作业标准，拒收禁运品，规范填单，完美包装，准确称重，正确收费；注意保护易碎品，轻拿轻放，确保快件安全。

4) 快件入库。

收派员回到公司交件前，应再次检查重量、运单、代码、标签等是否操作有误。

仓管员要把好最后一关，确保运单、重量、件数、数据与交货一致。

5) 分拨转运。

各营业中心的车辆须在规定时间内，到达作业中心参加分拨；遵守分拨转运的操作，文明装卸和运载，确保快件安全无损；注意清场，切勿错拿快件或将快件遗落在分拨转运中心。

6) 出库派送。

仓管员将到达本营业中心的快件，按所属路区交相关收派员派送。

收派员填写派送路单，做好派送前的各项准备工作。

仓管员清点核对快件，收回派送路单底联备查。

7) 客户签收。

收派员按照最佳路线，在规定时间内，将快件送达客户手中。

原则上，应由收件人签收。

代收时，务必由代收人签字，或者由单位加盖公章。

收派员务必带回作为客户已签收的凭证的“运单存联”。

8) 交款交单。

收派员回到公司，将所收运费交财务部，将派送记录单交仓管员。

（2）流程规范要求1) 收件流程规范化。

收件流程包括收件准备、接收取件信息、验视快件和面单填写等方面。

<<快递业务员（中级）>>

编辑推荐

《国家职业资格培训教程:快递业务员(中级)》用于国家职业技能鉴定

<<快递业务员（中级）>>

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>