

<<快递业务操作与管理>>

图书基本信息

书名：<<快递业务操作与管理>>

13位ISBN编号：9787114089381

10位ISBN编号：7114089384

出版时间：2011-5

出版时间：人民交通出版社

作者：国家邮政局组织

页数：196

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>

<<快递业务操作与管理>>

内容概要

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。

<<快递业务操作与管理>>

书籍目录

第一章 快递业务流程与操作

- 第一节 快件收寄
- 第二节 快件处理
- 第三节 快件进出口
- 第四节 快件运输
- 第五节 快件派送

第二章 快件收派管理

- 第一节 网点建设及管理
- 第二节 收派线路设计及优化
- 第三节 收派标准化管理
- 第四节 收派异常管理
- 第五节 收派质量分析

第三章 快件处理及集散管理

- 第一节 快件分拨管理
- 第二节 快件处理场地规划及布局
- 第三节 快件分拣封发管理
- 第四节 操作现场异常快件管理
- 第五节 作业质量指标

第四章 快件运输管理

- 第一节 快递网络介绍
- 第二节 网络运输干线管理
- 第三节 快递航空运输管理
- 第四节 快件公路运输管理
- 第五节 路由管理
- 第六节 快件运输优化管理
- 第七节 运输质量分析
- 第八节 快递营运质量的监控及分析

第五章 快递信息系统管理

- 第一节 快递信息系统概述
- 第二节 快递信息系统基本功能
- 第三节 快递信息系统维护及管理

第六章 快递企业安全管理

- 第一节 人员安全管理
- 第二节 快件安全管理
- 第三节 车辆安全管理
- 第四节 场地、设备安全管理
- 第五节 信息安全管理

第七章 快递企业客户服务管理

- 第一节 快递企业客户服务管理概述
- 第二节 快递客户服务工作标准
- 第三节 快递企业呼叫中心管理
- 第四节 快递企业客户服务部门管理
- 第五节 客户服务质量管理

第八章 快递业务财务结算管理

- 第一节 快递业务财务结算管理概述

<<快递业务操作与管理>>

第二节 成本管理

第三节 网络结算管理

第九章 快递企业人力资源管理

第一节 快递企业人力资源管理概述

第二节 人力资源规划

第三节 员工行为规范管理

第四节 员工招聘管理

第五节 员工培训管理

第六节 绩效考核与员工激励

参考文献

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>