

<<速递业务员>>

图书基本信息

书名：<<速递业务员>>

13位ISBN编号：9787115139740

10位ISBN编号：7115139741

出版时间：2005-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：徐家祥等著

页数：324

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>

<<速递业务员>>

内容概要

《速递业务员》以国家职业标准为依据，紧密结合速递业务工作实际，全面介绍了国内国际特快专递业务以及其他速递业务，分析了特快专递网和邮件的生产传递过程，阐述了特快专递邮件生产过程中各个作业环节的生产操作规章制度等有关知识。

《速递业务员》还介绍了邮政通信概述、法规知识、邮政通信地理、邮政编码、汉语拼音、计算机基础知识、业务英语及业务营销等内容。

《速递业务员》内容详尽，条理清楚，文字通俗易懂，实用性较强，是速递业务员职业技能鉴定考试辅导的指定教材，也可作为速递业务人员的岗前培训、在岗培训教材。

<<速递业务员>>

书籍目录

第一部分 基础知识第一章 邮政通信概述(五级)第一节 邮政通信的性质、特点和任务第二节 邮政通信规章制度第三节 邮政职业道德第四节 邮政服务礼仪第二章 法规知识第一节 邮政法基本知识概述第二节 邮政企业常用法律知识(三级)第三节 万国邮政联盟及其法规(三级)第三章 邮政通信地理第一节 我国的地理概况(五级)第二节 我国的交通运输第三节 邮政通信网第四节 世界邮政地理概况第四章 邮政编码和汉语拼音第一节 邮政编码第二节 世界部分国家邮政编码(四级)第三节 汉语拼音第五章 计算机基础知识第一节 计算机基础知识(五级)第二节 计算机网络基础(三级)第三节 计算机病毒知识(二级)第四节 计算机的日常维护(四级)第六章 业务英语第一节 日常用语(Daily English)(五级英译汉、四级汉译英)第二节 邮政业务英语(Postal Service English)第三节 国家名称(Names of the Countries)第四节 常用词汇(Common Words and Expressions)第七章 邮政业务基础知识第一节 国内邮件业务基本知识(三级)第二节 国际邮件的基本规定(二级)第三节 其他业务(二级)第八章 速递业务概述第一节 速递业务的由来与发展第二节 特快专递业务的定义、特点和要求(五级)第三节 名称、标识和条形码(五级)第四节 特快专递网结构及其功能第五节 特快专递邮件的生产传递过程第二部分 专业知识第九章 速递业务的一般规定第一节 速递业务种类和准寄范围(五级)第二节 特快专递邮件重量、尺寸和封装要求第三节 特快专递邮件的封面书写第四节 禁止和限制寄递物品规定第五节 时限及要求(五级)第十章 特快专递邮件的收寄第一节 特快专递邮件收寄的范围和方式(五级)第二节 资费第三节 特快专递邮件的收寄手续第四节 收寄环节的內部处理第十一章 国内、国际的其他速递业务第一节 特快专递礼仪业务第二节 限时特快专递简介第三节 特快专递收件人付费业务第四节 国内特快专递代收货款业务(四级)第十二章 特快专递邮件的分拣封发第一节 特快专递邮件传递的时限和频次(三级)第二节 分拣封发的基本规定(五级)第三节 国内特快专递邮件的分拣封发(五级)第四节 国际特快专递邮件的分拣封发(四级)第十三章 特快专递邮件的投递第一节 投递的准备工作(五级)第二节 特快专递邮件的投递方式及其规定(五级)第三节 无法投递特快专递邮件的处理第四节 特快专递邮件投递信息录入和发送上网(五级)第五节 专用车辆管理第十四章 海关对国际邮件的监管第一节 海关对进出口邮件的监管(四级)第二节 相关法律法规(二级)第三节 代客服务第十五章 特快专递邮件的撤回、查询和赔偿第一节 特快专递邮件的撤回(四级)第二节 特快专递邮件的查询第三节 特快专递邮件的赔偿(三级)第十六章 验单和业务档案管理第一节 国内验单(四级)第二节 国际验单(三级)第三节 业务档案第十七章 速递专用袋的管理第一节 国内特快专递邮件袋的管理(五级)第二节 国际出口袋的管理第三节 国际进口袋的管理(四级)第十八章 国际特快专递邮件的账务结算与统计(一级)第一节 国际特快专递邮件的账务结算第二节 国际特快专递邮件的统计第十九章 质量监督检查和质量控制第一节 质量监督检查(二级)第二节 质量管理(一级)第二十章 业务营销第一节 业务营销知识第二节 客户管理附录1附录2附录3附录4附录5附录6附录7附录8附录9附录10附录11附录12附录13附录14附录15附录16附录17附录18附录19附录20附录21附录22附录23附录24附录25参考文献

<<速递业务员>>

章节摘录

(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, 是现代社会进行政治、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的义务。

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, 在国民经济和日常生活中占有重要地位。

世界各国都把实现邮政的普遍服务作为邮政发展的宗旨。

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——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的, 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。

邮件从收寄端开始, 经过分拣封发处理, 再到投交给收件人全部传递过程需要经过收寄、分拣封发、运输和投递4个环节, 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、邮政通信的任务 邮政通信的任务是由邮政通信的性质所决定的。

它的根本任务是保证党和国家的通信需要和整个社会以及市场经济发展对邮政服务的需要。其主要任务包括5个方面。

1. 邮政通信担负着传递国家政令、公文和沟通各级党政军机关之间联系的重任; 2. 邮政通信是全社会人民群众沟通信息、联络感情的最普遍的通信方式; 3. 邮政通信是市场经济条件下, 物质流通的重要渠道。

<<速递业务员>>

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>