

<<快递业务员>>

图书基本信息

书名：<<快递业务员>>

13位ISBN编号：9787504583314

10位ISBN编号：7504583316

出版时间：2010-5

出版时间：中国劳动

作者：人力资源和社会保障部教材办公室 编

页数：112

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>>

### 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，反映岗位需求，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。

## <<快递业务员>>

### 内容概要

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。

教材以《国家职业技能标准·快递业务员（试行）》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材详细介绍了初级快递业务员要求掌握的最新实用知识和技术。

全书分为六个模块单元，主要内容包括：快件收寄、派送、接收、分拣、封发及客户服务。

其中第1单元至第3单元为“快件收派”模块考核的内容，第4单元至第6单元为“快件处理”模块考核的内容。

本教材是初级快递业务员职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关人员参加就业培训、岗位培训使用。

<<快递业务员>>

书籍目录

第1单元 快件收寄 第一节 收寄指导 第二节 快件收验 第三节 后续处理 第2单元 快件派送 第一节 快件派前准备 第二节 快件派送服务 第三节 快件派送后续处理 第3单元 客户服务 第一节 客户服务的分类和作用 第二节 业务推广 第三节 客户关系维护 第4单元 快件接收 第一节 到件验收 第二节 总包拆解 第5单元 快件分拣 第一节 常规件分拣 第二节 问题件处理 第6单元 快件封发 第一节 登单封装 第二节 快件装运

## &lt;&lt;快递业务员&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：3.快件的撤回由于派送地址无人签收、收件人搬迁、客户将物品寄错或其他原因，客户要求将快件撤回。

(1) 撤回条件。

满足以下条件的快件可以申请撤回：1) 同城和国内异地快递服务，快件尚未首次投递。

2) 港、澳、台地区快递服务，快递尚未出口验关。

3) 国际快递服务，快件尚未出口验关。

(2) 操作流程1) 确认快件是否已被送出。

客户须提供邮件撤回的确认函。

2) 未被送出情况下，重新制作运单，传真确认函，做好登记工作。

3) 已被送出情况下，需输入查询系统跟进过程及结果，做出相应处理。

寄件人在向快递服务组织提出撤回申请时，快递服务组织应告知寄件人需要承担撤回费用并告知费用标准。

4.快件的索赔(1) 赔付对象。

快件赔付的对象应为寄件人或寄件人指定的受益人。

(2) 索赔因素。

索赔因素主要包括快件延误、丢失、损毁和内件不符。

1) 快件延误。

指快件的投递时间超出快递服务组织承诺的服务时限，但尚未超出彻底延误时限。

2) 快件丢失。

指快递服务组织在彻底延误时限到达时仍未能投递快件，与顾客有特殊约定的情况除外。

3) 快件损毁。

指快递服务组织寄递快件时，由于快件封装不完整等原因，致使快件失去部分价值或全部价值。

与顾客有特殊约定的情况除外。

4) 内件不符。

是指内件的品名、数量和重量与快递运单不符。(3) 索赔例外情形。

有下列情形之一的，快递服务组织可不负赔偿责任：1) 由于顾客的责任或者所寄物品本身的原因造成快件损失或延误的。

2) 由于不可抗力的原因造成损失的(保价快件除外)。

3) 寄递的物品违反禁寄或限寄规定的，经主管机关没收或依照有关法规处理的。

4) 投交时快件封装完好，无拆动痕迹，且收件人已按规定手续签收，事后收件人发现内件短少或损毁的。

## <<快递员>>

### 编辑推荐

《快递员(初级)》：用于国家职业技能鉴定人力资源和社会保障部职业能力建设司组织评审认定

<<快递业务员>>

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>