## 《快递运营》习题参考答案

郑克俊 主编

## 习题一参考答案

一、填空题

1. 按照递送区域范围分，快递分为： 国内快递和 国际快递 。

2. 按送达时间分，快递主要有：当日达、次晨达、次日达、隔日达、定日达等五种。

3. 快递网络包括以下四个基本要素：呼叫中心、面向客户服务的网点、负责快件集散的网点、网路。

4.快递网络的基本模式主要有：点点直达网络模式和轴辐式网络模式两种。

5. **快递营运的两种主要模式分别是：直营与加盟。**

二、单选题

1. 以下不属于按照付费方式划分的快递类型是（ B ）。

A. 寄件人付费 B. 微信付费

C. 收件人付费 D. 第三方付费

2.以下不属于我国著名快递快递公司顺丰速运快递网络的三网资源的是（ B ）。

A. 地网 B.云网

C. 天网 D.信息网

3.采用快递直营模式企业是（ B ）。

A. 圆通 B.联邦快递

C. 韵达 D.中通

三、简答题

1.简述快递与物流的关系。

(1)区别

快递是物流的一个子行业。确切的说,快递包含了物流活动的基本要素，它属于“精品物流”。快递的基本要素包括：包装、换装、分装、集装、分拣、分拨与配送、信息处理和网络技术。合格的快递服务，集中体现了物流系统和物流技术的实际应用状况。

(2)联系

快件的传递，就是实物流通的一种形式。快递与物流之间是一种从属关系,即快递属于物流，物流包含快递。

2.什么叫快递网络？

快递网络是由若干个快递呼叫中心（或称客户服务中心）、面向客户服务的网点、负责快件集散的网点以及连通这些网点的网络，按照一定的原则和方式组织起来的，按照一定的运行规则传递快件的网络系统。

3. 简述快递作业基本流程。

一般包括：寄件下单、上门取件、快件入库、分拨转运、出库派送、客户签收和回单。

4.简述快递加盟模式的优势与劣势。

（1）优点

在企业的发展初期，总部可以收取加盟费授权经营，借助加盟商的资金、人脉、管理资源迅速地进入当地市场、占有市场,资金投入较少。加盟模式下企业的业务发展速度较快,并且由于总部与加盟商各为独立法人，所以管理成本相对较小。

（2）缺点

特许加盟方式使总部对各加盟商的横向管理控制弱，适应不了快递业各网点之间一体化管理的要求。这种方式在发展中容易出现网点间各自为政、网点控制力松散和执行力薄弱, 甚至出现低价抢夺市场、恶性竞争等问题。

## 习题二参考答案

一、填空题

1. 快递分拨中心是进行快件分拣集散的一个网络节点。也称为分拣中心或转运中心。

2. 快递分拨中心的功能主要是进行快件接收、分拣和封发。

3. 快递分拨中心是快件传递的重要节点，一般分为三级，即一级、二级、三级分拨中心。

4. 国内快递企业在分拣操作中，按使用工具的不同，其分拣处理方式一般分为三种：一是手工分拣；二是半自动化分拣；三是自动化分拣。

5. 快递营业场所是快递服务组织用于提供快件收寄、投递及其他相关末端服务的场所。分为自有营业场所和合作营业场所。

**6.网点收派人员区域分配要考虑的因素主要是业务量和响应时间。**

7.快递营业场所应具有固定的独立空间。其中基本型营业场所的面积不应小于15平方米，拓展型营业场所面积不应小于30平方米。

二、单选题

1. 打印面单，核对面内容是否准确，如实将工作单信息录入系统。这是属于快递营业网点（ C ）岗位的工作。

A.网点经理 B.仓管

 C.客服 D.业务员

2. 快递网点规模较小，一般采用（ B ）组织结构。

A. 直线型 B.直线职能型

C. 事业部 D.矩阵型

3. 自动分拣系统一般由（ A ）、分类装置、输送装置及分拣道口组成。

A. 控制装置 B.分拣装置

C. 搬运装置 D.信息装置

三、简答题

1. 快递营业场所墙体应于醒目位置采用张贴或其他方式展示哪些信息？

答：经营资质证明；服务种类、服务承诺要、资费标准；禁限寄物品目录、收寄验视规定、安全生产警示；服务电话、监督投诉电话和电子邮箱。

2. 简述自动分拣系统的特点。

（1）能连续、大批量地分拣货物。

（2）分拣误差率低。

 （3）分拣作业基本实现无人化。

3. 快递人员定区管理有什么好处？

定区管理是指将某一区域的收派工作指定一名收派人员专门负责。定人定区有以下好处。

①收派人员能够充分掌握该区域的道路、建筑、交通、客户群体等信息，合理地设计收派线路及把控收派时间，提高收派效率。

②通过人员定区，将收派人的工号与区域编码绑定，可以实现收派任务自动分配，实时跟踪管理。

③能够深入了解该区域的市场情况及客户习惯，有利于开发市场和开展客户维护工作。

## 习题三参考答案

一、填空题

1.快件收寄一般分为上门揽收和网点收寄2种形式。

2.国际快件一般分为文件、包裹两类。

3.《快递服务 第3部分：服务环节》国家标准（GB/T 27917.3-2011）中的快件重量规定为：国内单件快件重量不宜超过50公斤。快递的单件包装规格为：任何一边的长度不宜超过150厘米，长、宽、高三边之和不宜超过300厘米。

4.快件包装的原则主要有：适合运输、便于装卸、适度包装

5.常用的打包方法有十字形打包、艹字形打包、井字形打包操作方法。

6.快递运单，又称快递详情单，是快递企业为寄件人准备的、由寄件人或代理人签发的运输单据。

7.快递电子运单是指将原始收寄等信息按一定格式存储在计算机信息系统中，并通过打印设备将快件原始收寄信息输出至热敏纸等载体上所形成的单据。电子运单分为两联电子运单和三联电子运单两类。

8.营业款是指客户在享受快递服务时需要支付给快递公司的费用总和。包括资费、包装费、附加服务费、保价费等。

9.快递企业以快件申明价值为限承担快件在收派、处理和运输过程中发生的遗失、损坏、短少等赔偿责任。

10.限时快件是指快递企业在限定的时间段内将快件送达给客户。

11.代收货款快件是指快递企业接受卖家的委托，在派件的同时，向买家收取货款的快件。收派员在配送快件到买方处时，买方将货款支付给派送员便能取得快件，而收派员将代收的货款交回快递企业，由快递企业与卖方另行结算。

二、单选题

1.客户运单填写，下面说法错误的是（ D ）

A．业务员应当提醒客户签署时字迹清晰

B．如客户使用盖章签署，则要求客户使用同一个印章在运单的每一联上盖章

C．业务员应要求客户填写全名

D．客户在运单上的填写错误，业务员可以直接将其涂改

2.某客户寄一航空快件，实重5公斤，首重1公斤50元，1公斤以上20元/公斤，则该客户需要支付运费（ D ）

A.0元 B.100元 C.80元 D.130元

3.体积重量，下面说法正确的是（ D ）

A.电子计重秤可以计算出体积重量

B.体积重量是指物品净重

C.体积重量是指物品毛重

D.体积重量是按照实际体积的一定比例折算而来的

4.下列关于快件包装的检查方法不正确的是（ D ）

A.检查外包装，若有明显破损或撕裂，应按规定程序进行检查

B.用手晃动包装箱，感觉寄递物品与包装物壁之间有无摩擦和碰撞

C.检查只是外包装破损，必须进行重新包装

D.将包装箱举过头顶摔落地面，查看是否牢固

D.由此吊起

5.用胶纸封箱，下列做法正确的是（ D ）

A.将箱缝部分粘合以节省胶纸

B.无论物品重量如何都严格按照“х”型的封箱方法进行操作

C.只粘贴纸箱的一表面粘合即可

D.胶纸沿缝口粘贴后再压紧，使得胶纸和箱体充分粘合

6.根据我国海关相关规定，以下（ A ）物品可以正常出口。

A.纺织品 B.古董 C.国宝 D.稀土

7.为保护快递行业劳动者安全和健康，邮政行业标准规定国内单件快件重量不超过（ B ）

A.20公斤 B.50公斤 C.60公斤 D.80公斤

8.下列关于保价快件说法错误的是（ D ）

A.各个交接环节都要对快件重量复核

B.在快件包装封口骑缝线上粘贴保价封签

C.最高赔偿额不超过客户投保的声明价值

D.保价一定比保险的费用支出高

9.下面做法正确的是（ D ）

A.在快递运单上不填写收件人电话

B.为了提高效率，业务员帮寄件人在寄件人签署栏内签字

C.为了方便其他工作人员识别，在快递运单上的字迹越大越好

D.如有其他的特殊需求或者快件出现异常，可在备注栏上表明

10.运输距离超过1000公里，而且时效要求高的快件，一般选择（ A ）。

A.航空运输 B.铁路运输 C.水路运输 D.公路运输

11. 下面做法正确的是（ D ）

A.在快递运单上不填写收件人电话

B.为了提高效率，业务员帮寄件人在寄件人签署栏内签字

C.为了方便其他工作人员识别，在快递运单上的字迹越大越好

D.如有其他的特殊需求或者快件出现异常，可在备注栏上表明

12. 按照国家法律法规的规定，以下（ C）种物品可能传播淫秽内容。

A.皮鞋 B.衬衫 C.胶卷 D.牙膏

13. 客户运单填写，下面说法错误的是（ D ）

A.业务员应当提醒客户签署时字迹清晰

B.如客户使用盖章签署，则要求客户使用同一个印章在运单的每一联上盖章

C.业务员应要求客户填写全名

D.客户在运单上的填写错误，业务员可以直接将其涂改

14. 国内特快专递邮件主要禁寄物品清单中,下列不属于禁寄物品的是(B)。

A.放射性铀 B.涂有夜光粉的仪器 C.生漆 D.烈性毒药

15. 下列不属于公路运输所具有的特点的是(C)。

A.机动性强 B.方便 C.快速 D.灵活性大

16.以下物品属于快递网点接受范围的有？

A.重量为70斤的物品 B.打火机 C.磷 D.刀

三、简答题

1.某客户向快递公司交来四件单件包装的物品，量得长、宽、高分别是（165cm、40cm、30cm）、 （120cm、40cm、60cm）、 （150cm、100cm、110cm）、 （90cm、90cm、140cm），根据相关规定，以上物品尺寸哪些不符合快件规格？请说明理由。

答：1）不符合快件规格的物品是： （165cm、40cm、30cm）、 （150cm、100cm、110cm）、 （90cm、90cm、140cm）

 2）理由为：快件单件包装规格任何一边的长度不超过150厘米，长、宽、高三边长度之和不超过300厘米。

2.某客户通过快递企业寄80公斤衣物，快递企业如何收寄，请说明理由。

答：1）分别包装成两个包裹，每件不超过50公斤。

 2）重量限度是指对单件快件规定的最高重量。快件在重量上不能超出单人搬运能力的范围。根据相关规定：国内单件快件重量不超过50公斤。

3.某客户想寄递1匹布，请问如何进行包装？

答：较大的圆柱形或者原材料，如布匹、皮料、鞋材、泡沫等，快件可以使用透明的塑料薄膜进行包裹，然后再使用胶纸对其进行缠绕包装。不可以使用各种有色的垃圾袋进行包装。

4.某客户想寄递4个200ml的玻璃杯，请问如何进行包装？

答：质脆易碎物品，如玻璃、光碟、灯饰、陶瓷等，快件必须包装内部的六个面加衬防震材料，且每一件物品单独使用泡沫或其他缓冲材料进行包装。采取多层次包装方法，即快件-----衬垫材料-----内包装-----缓冲材料-----运输包装（外包装）。

5.快件交接清单登记的内容有哪些？收寄清单的制作方法有哪些？

答：(1）快件交接清单登记的内容包括：1）内容包括快件的运单号、重量；2）付款方式、目的地；3）日期、时间；4）业务员的姓名或工号等。

 (2)收寄清单的制作，主要是手工抄写和电脑系统打印两种。

6.快件交接需注意哪些事项？

答：1）检查运单是否都已经填写完整。

 2）检查快件上的运单粘贴是否牢固。

 3）核对运单数量与快件数量是否相符。

 4）检查快件外包装是否牢固。

单项实训3-4 计算题参考答案

3.一票快件从深圳寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为60cm、40 cm、30cm，快件实重24.1kg，资费价格如表3-16所示。请计算这票快件的资费。

表3-16 资费价格表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区间 | 首重1kg | 1kg<重量≤20kg | 20kg<重量≤50kg |
| 上海—广州 | 12元 | 6元/kg | 5元/kg |
| 深圳—广州 | 10元 | 2元/kg | 1元/kg |

解：体积重量=(60cmх40cmх30cm)÷6000=12kg

体积重量小于实际重量，计费重量应为25kg

资费=首重价格+续重×续重价格=10+(20-1)×2+(25-20) ×1= 53元

4.如下图3-54所示物品为航空快件轻泡物品，请问怎样称量该物品的体积重量？从深圳寄往北京的航空快件，形状如图所示，使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为60cm、40cm、30cm，快件实重14公斤，资费价格如表3-17所示，计算其资费。

图3-54

表3-17 资费价格表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区间 | 首重价格 | 续重价格 |
| 上海—广州 | 20元/公斤 | 8元/公斤 |
| 深圳—北京 | 30元/公斤 | 12元/公斤 |

答：1）该物品为不规则物品，首先用卷尺量出物品的最长、最宽、最高，取整到厘米，然后按不规则物品：最长(厘米) ×最宽(厘米) ×最高(厘米)÷6000(立方厘米)，计算出体积重量。

2）体积重量=(60厘米× 40厘米× 30厘米)÷6000=12公斤

体积重量小于实际重量，所以该票快件的计费重量应为14公斤

资费=首重价格+续重×续重价格=30+(14-1) × 12=186元

5.一票从大连寄往海口的快件（航空运输，系数为6000），由2件组成，都使用相同的纸箱包装，快件A的长宽高分别为60cm、40cm、30cm，实重6kg；快件B的长宽高分别为60cm、40cm、30cm，实重18kg；将一票快件整体进行重量计算，首重20元/kg，续重10元/kg，计算资费。

解：体积重量=快件A体积重量+B体积重量

 =（60cm\*40cm\*30cm）/6000+ （60cm\*40cm\*30cm）/6000

 =12kg+12kg=24kg

 实际重量=6kg+18kg=24kg

 计费重量为24kg

 资费=20+10\*（24-1）=250元

习题四参考答案

一、填空题

1.拆解车辆封志，首先要认真检查封志是否已被打开，封志上的印志号码或封志标签是否清晰可辨。

2.拆解塑料封扣时，剪口应在拴有包牌一面的扣齿处，以保证包牌不脱落。

3.车辆封志一般有门锁、特制塑料或金属条码封条等种类。

4.装车时遵循“大不压小、重不压轻、先出后进、易碎件单独摆放”的原则。

5.快件运输车辆进入中转处理中心场地后，快件处理员要引导车辆停靠在指定的交接场地。工作人员需核对车牌号码，核实押运人员身份，确认是否延误。

6.车辆封志大体上可分为两类。一类是实物封志，另一类是信息封志。

7.总包拆解主要分人工拆解和机械拆解两种方式。

8.总包拆解后，需要将快件与封发清单信息进行比对。

9.寄件人撤回条件是：同城和国内异地快递服务在快件尚未首次派送时可撤回；中国港、澳、台及国际快递在快件尚未封发出境前可撤回。

10.快件分拣有直封和中转两种基本方式。

11. 国内快件大多数是以快递运单上收件人所在地地址、邮政编码、电话区号或航空代码等为依据分拣。

12.快件封发作业，是将同一寄达地及其经转范围的快件经过分拣处理后集中在一起，按一定要求封成快件总包并交运的生产过程。主要经过快件的登单和总包的封装,最后装车发运。

13.总包路单是记录快件总包的封发日期、接收日期、封发路由、总包数量、种类、总包总重量、原寄地、寄达地等详细信息用于运输各个环节交接的单据。

14. 总包装发是指根据快件总包发运计划，将核查过的总包按规定的发运频次和时限要求准确无误地装入交通运输工具（飞机、火车、汽车）。

二、单选题

1.下列关于交接验收注意事项不正确的是：（ D ）

A.核对交方车辆和押运人员的身份是否符合业务要求

B.检查交接单的内容填写是否完整，有无漏项，章戳签名是否规范正确

C.明确车辆的到达时间是否延误

D.对于不符合标准的总包，要先接收后处理，不要耽搁时间

2.快件卸载结束后，接收人员应在作业面检查（ C ）

A.车辆封志 B.上传数据 C.遗留快件 D.人员身份

3.分拣中心场地人员在办理总包接收操作时，不需要进行（B ）

A.核对数量 B.签收快件 C.验视总包 D.扫描称重

4.快件处理场地必须设置监视系统，关键部位要（B ）

A.封闭作业 B.安装摄像头 C.设置警戒线 D.安装照明

5.总包拆解方式中不包括（ D ）

A.验视总包路向，封装规格；剔除误发的总包

B.问题件交主管处理

C.扫描包牌条码信息，手工键入无条码信息

D.验视内件，更改收件人信息

6.下列对运单粘贴描述不正确的是（ D ）

A.使用胶纸时，不得使用有颜色或者带文字的透明胶纸覆盖运单内容

B.挤出运单袋内的空气，再粘贴胶纸，避免挤破运单袋

C.运单要与内件一致，避免运单错贴在其他快件上

D.运单尽量粘贴在骑缝线上，起到封条作用

7.处理场地包装不合格的常见情况不包括（ D ）

A.包装箱有2cm以上的破洞或撕裂

B.包装箱有水湿、油污；外包装箱被压垮、折断

C.内容品之间有摩擦、碰撞或异常已破坏的声音

D.外包装有易破损标识

8.常规快件总包是发往（ B ）的多个快件，集中装入的容器或包（袋）

A.相同的发件人

B.同一个快件处理中心

C.同一个集团企业

D.不同寄达地的相同姓名收件人

9.下列城市对应的电话区号、邮政编码不正确的是（ D ）

A.上海 021 200000 B.沈阳 024 110000

C.重庆 023 400000 D.香港 00852 999079

10.下列（ C ）不属于快件处理中心负责的任务。

A.分拣 B.包装 C.派送 D.核对信息

11.分拨中心场地人员在车辆到站快件接收时，应先检查（ B ）

A.禁寄物品 B.送件人员身份 C.破损件 D.总包与交接单信息

12. 交接单不在（ B ）使用。

A.收寄派送网点与分拨中心 B.收寄派送网点与客户

C.分拨中心与快件运输环节 D.分拨中心与中转站

13.车辆封志是固封在快件运输车辆车门的一种特殊封志，封志是快件运输途中（ B ）的重要手段。

A.提高时效强化职责 B.保证安全明确责任

C.加固车门防止遗失 D.监视车辆保障时效

14.上海浦东国际机场和上海虹桥国际机场航空代码分别是（ A ）

A. PVG, SHA B. CAN, SHA C.TSN, CKG D.SPD, SHJ

15.分拣快件时易发生的错误不包括（ D ）

A.相邻格口或堆位易误分

B.快件的地址地名形似，阅读混淆

C.对运单信息审读不细或书写字迹潦草，造成相关信息判断有误导致误分

D.寄件人将地址信息写错

16.完成分拣封发的快件总包各堆位之间留有通道，宽度一般为（ B ）cm

A. 10—20 B. 20—30 C.30—40 D. 100

17.用于收寄（派送）网点与分拣中心之间或分拣中心及中转站等与航空、铁路、汽运部门或与委托运输方之间交接使用的单据称（ B ）

A. 快件详情单 B. 快件交接单 C. 发运计划单 D. 航空托运单

18．总包接收操作错误的是：（D ）

A.不同批次或车次的总包应该分别接收

B.总包接收处理要求两人或两人以上作业

C.发现总包异常，应及时、准确地作出处理

D.总包接收处理要求一人作业

19.分拣格口不可以是（A）
A.电子秤      B.有形格架     C.托盘     D.周转箱
20．封发作业必须使用（ C ）建立总包。

A.封装空袋、封志       B.封志、包牌

C.封装空袋、封志、包牌    D.封装空袋、包牌
21．总包的发运计划包括发运时间、路由、运量、（C）、停靠交接点以及到开时间等方面的内容。

A.车队    B.车况   C.车次   D.车型

22.以下哪项不是交接单主要的使用范围（  D     ）。

A.收寄派送网点与分拣中心的总包交接

B.快件运输环节与分拣中心的总包交接

C.分拣中心与委托运输方之间的总包交接

D.车辆人员与中转人员的交接

23．卸载易碎物品总包在拖盘、拖车上，码放高度一般不超过(　C　)。

A.车辆高度 B.操作员高度 C.车把手高度 D.随便

24．封发清单已经更改划销处(　C　)属于正常情况。

A.未签名 B.未盖章

C.已签名、已盖章 D.封发清单不允许更改

25．快件封发作业是按一定要求将快件封成(　A　)并交运的工作过程。

A.总包 B.包裹 C.箱形快件 D.集装快件

26．系统自动登单，是通过快件分拣系统的扫描装置，对快件(　C　)，发出指令封锁格口，自动打印出封发清单。

A.手动检索 B.手动输入 C.自动检索 D.手动核对

27．快件总包应立式放置，整齐划一排列成行，高度一般以(　A　)为宜。

A.一层 B.二层 C.三层 D.四层

三、简答题

1.请简要回答总包封装的基本要求。

答：总包封装的基本要求有以下几点：

（1）选用大小适宜的包袋。总包空袋的大小，应根据快件的数量和体积合理选用，切忌用大号总包空袋封装少量的快件；

（2）将预制的包签，贴在空袋一侧，粘贴位置在总包封扎后的中上部为宜；

（3）装袋原则：重不压轻、大不压小、结实打底，方下圆上，规则形放下，不规则形放上的原则装袋；

（4）易碎和液体的快件单独封袋，如与其他快件混封要放在最上层；

（5）信件型快件与包裹型快件及保价快件、代收货款、到付快件、限时快件应分别封装总包；如采用混封装方式信件要捆扎成捆；

（6）快件装袋时，运单向上摆放；

（7）快件装袋后随袋走的封发清单，要放入特制的封套入袋，装袋不宜超过三分之二，重量不宜过32KG；

1. 袋口应扎紧封口。

2.总包拆解后的异常情况常见的有哪些？

答：（1）快件总包包牌所写快件数量与总包袋内快件数量不一致

（2）拆出的快件有水湿、油污等

（3）拆出的快件外包装破损、断裂、有拆动痕迹

（4）改退快件的批条或批注签脱落、改退签批注错误等

（5）拆出的快件属误封发寄错误

（6）封发清单更改划销处未签名并未签章、快件数量与封发清单所封发清单所登数量不符、错登快件号或未附内件封发清单等

（7）快件的运单内容（寄达地、重量、物品名称等）与清单信息不符

（8）快件运单地址残缺

（9）有内件受损并有渗漏、发臭、腐烂变质现象发生的快件

3.请说明快件转载陆运车辆的码放原则是什么？某快递公司在北京的分拨中心需要汽车一批总包，发往郑州、武汉、石家庄，如何装车？

答:

（1）码放时就两个或两人以上协同作业，文明作业；

（2）按重不压轻、大不压小、结实打底、方下圆上、规则形居底、不规则形摆上的原则；

（3）一票多单的快件要集中装码；

（4）易碎品，轻拿轻放，放置底部距下落点小于10CM脱手；

（5）码放时注意使用防护工具，大件物品，应多人协作或使用工具；

（6）有渗漏、破损，交专人处理；

（7）码放时应保证车辆均衡；

（8）码放快件之间不可留有缝隙，每层之间要交叉码放；

（9）码放时应遵循“先出后进|”、“先远后近的”顺序。

根据以上原则，从北京发往郑州、武汉、石家庄的快件，应按先装武汉、郑州、石家庄的顺序装车。

4.某客户向快递公司交来四件包装的物，量得长、宽高分别是A（155cm、40cm、30cm）、B（120cm、40cm、60cm）、C、（100cm、100cm、120cm）D、（70cm、90cm120cm）根据相关规定，以上哪件物品尺寸符合快件规格？请说明理由。（10分）

答：以上B物品尺寸符合快件规格。

理由：根据快件规格限度，快件的单件包装规格任何一边的长度不超过150cm，长、宽、高三边长度之和不超过300cm。

5.说明处理场地包装不合格的常见情况有哪些？

答：（1）包装箱有2cm 以上的破洞或有明显的撕裂，快件内件容易脱落或被损坏。

（2）快件的包装箱有水湿、油污现象。

（3）外包装箱被压垮、折断，如纸箱包装的家用电器（零部件）的快件经常发生包装被压垮、折断。

（4）在搬运过程中，虽外包装完好，但能感觉到快件内容品之间有摩擦、碰撞，并伴有碰撞音或有异常已破坏的声音。

（5）快件外包装未损坏，但有异常的气味或强烈的刺激气味。

（6）快件外包装为已使用过的旧包装物，表面留有旧运单、标签、地址等，或旧运单、标签、地址去除得不彻底。

6. 车辆封志的使用应遵守哪些规则？

答：

装好车后，必须将封志号码填入路单相应栏目，装车人员负责检查核对。

封车时，如果车辆封志损坏，装车人员必须将损坏封志和路单到封志管理人员处更换。更换封志时，必须同时更换路单上的号码，确保路单号和车门封志号相对应。

场地装发完毕后，装发人员与押运人员共同对车厢施封。押运人员或司机应对封志号码进行检查核对，并在路单上签字确认。

车辆到达总包接收部门后，接收部门操作人员应先检查封志是否完好，并核对封志号码与路单记录的封志号码是否一致，之后签字确认。

如在处理中心进行部分卸件，在卸件完成后，必须重新施封，并在路单上写明封志号码，并让司机核对。

7.简述总包接收验视的基本内容。

答：总包接收验视内容

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 验视内容 |
| 1 | 总包发运路向是否正确； |
| 2 | 总包规格重量是否符合要求，是否与总包路单上的重量一致； |
| 3 | 总包包牌或标签是否有脱落或字迹不清、无法辨别的现象； |
| 4 | 总包是否有破损或拆动痕迹； |
| 5 | 总包是否有水渍、油污、出现异味现象等。 |

8. 简述手工制作总包路单的要求。

答：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 制作要求 |
| 1 | 快件总包封装完成后，进入发运环节。禁止不登总包路单发运。 |
| 2 | 总包路单要按一定规律编列顺序号，不要重号或越号。如发生重号或越号，要在备注里注明，并通知接收站修改后存档。 |
| 3 | 号码栏和重量栏中，数字要清晰规范，字母要易于辨认，号码要与相关包签一致。 |
| 4 | 始发站与终到站要按规定填写，并与包签一致。 |
| 5 | 总包路单要遂格遂袋登录，有特殊操作要求总包要在备注栏中批注。 |
| 6 | 每一类发运方式，总包路单的总袋数和总重量要统计准确，将所有总包路单汇总，可合计出本班次封发总包总件数和总重量。 |
| 7 | 总包路单应按规定份数填制。 |
| 8 | 交接完毕，留存总包路单，整理存档。 |

9.简述采用汽车运输快件的交接事项。

答：采用汽车运输快件的交接事项如表所示。

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 交接事项 |
| 1 | 指挥或引导车辆安全停靠在指定的交接场地。 |
| 2 | 需交接双方共同办理交接。 |
| 3 | 核对交接的总包数是否与总包路单填写票数相符，所交总包单件规格是否符合要求。 |
| 4 | 检查快件的装载配重和堆码是否符合车辆安全运行标准。 |
| 5 | 检查出站快件路单的发出站、到达站、车辆牌号、驾驶员、押运员等信息填写是否规范。 |
| 6 | 交接结束双方签名盖章,在总包路单上加注实际开车时间。 |

**习题五参考答案**

一、填空题

1.快件派送分为：按址派送和网点自取2种方式。

2.收派员与内部人员进行交接快件时，必须对照派送路单认真检查、确认快件的数量及状况

3.派送段也称派送区域，快递企业根据业务量及收派员人数，将每个派送网点的服务范围划分成多个服务段，每一个段叫做派送段。

4.派送路线的结构主要有3种，分别是：辐射型、环型、混合型。

5.一般情况下，快件的派送顺序排好后，只要按照“先派后装”的原则将快件装车即可。

6.客户签收快件可采取手工签字、盖章签署、电子签收3种方式。

7.派件结束后，收派员需要对快件的签收、无法派送快件的批注及应收款款项等派送信息进行复核。

8.快件无法派送的原因批注常采用：专用处理单批注和十字标记批注这2种方法。

二、单选题

1．按照快递业务运行顺序，快递流程主要包括快件收寄、快件处理、快件运输和（ A  ）四大环节。

A、快件派送 B.快件捆扎 C.快件包装 D.快件分拣

2.下面哪项是快递员不正确的仪容仪表（ D ）

A.工作服干净整洁 B.不穿着拖鞋或背心上班

C.佩戴工作牌 D.天气热时可以适当敞开衣服

3.下面关于快件排序描述正确的是（ A ）

A.派送时效低的快件，派送优先级别低 B.保价快件价值高，应该最后才派送

C.由近及远的派送方式会延长派送总时长 D.有约定时间要求的客户提前派送

4.下面快件不属于优先派送的是（ C ）

A.首次派送不成功，客户要求二次派送的快件 B.客户明确要求规定时间内派送的快件

C.同一客户的两票小件 D.时限要求高的快件

5.派送代收货款快件，下列描述错误的是（ D ）

A.代收货款快件派送前，须先电话联系收件人并请其准备好相应货款

B.代收货款金额大的情况下，快递企业应调配其他人员协助业务员收取代收款

C.派送代收货款快件，必须查看收件人的有效证件

D.客户拒绝支付代收货款时，应立即联系寄件人了解情况

6.下面关于快件排序描述正确的是(  D )。

A.派送时效低的快件，派送优先级别低 B.保价快件价值高，应该最后才派送

C.由近及远的派送方式会延长派送总时长 D.有约定时间要求的客户提前派送

7.下面快件应当优先派送的是(  B )。

A.路程远的快件 B.首次派送不成功，客户要求第二次派送的快件

C.寄至业务员较为熟悉的路段的快件 D.必须经过人流量大的区域的快件

8.由快递企业代为收取的款项，不包括(  B  )。

A．税款           B.资费

C．运费        D.货款

9.派件时客户未签名，收派员回到营业网点后（ D ）代替客户签字。

A.肯定可以 B.一般可以 C.有时不可以 D.不可以

10.下列营业款移交描述错误的是(　C　)。

A.收款员向业务员出具交款清单 B.交款前业务员应准备好收寄清单和营业款

C.收款员不必向业务员出具当天的交款清单 D.款项移交后，业务员和收款员在交款清单上签字

11.下列关于派送路线设计描述不正确的是（ D ）

A.尽量避开车流量或人流量较大的路段 B.必须将同一客户的多票快件一次派完

C.轻抛快件可以不需要遵循先重后轻的原则进行派送 D.派送路线交叉越多越好

12.影响派送时限的主要因素不包括（ B ）

A.当班次派送件量过大 B.快件到付金额大

C.因客户不在场而进行二次派送 D.交通堵塞

13.快件投递给收件人时，如收件人没有携带有效证件，业务员可以通过（ C ）的方法来确认收件人。

A.询问周围的人，如邻居、保安 B.拨打寄件人的电话，询问收件人相貌特征

C.拨打运单上的收件人电话号码 D.让面前的客户背出寄件人姓名、地址或收件人的电话号码

三、简答题

1.快件交接清单登记的内容包括哪些？

答：（1）内容包括快件的运单号、重量；（2）付款方式、目的地；（3）日期、时间；（4）业务员的姓名或工号等。

2. 快件交接需注意哪些事项？

答：(1)检查运单是否都已经填写完整;(2)检查快件上的运单粘贴是否牢固;(3)核对运单数量与快件数量是否相符;(4)检查快件外包装是否牢固。

3.派件员在派送前应做好哪些准备工作？

答：业务准备、单证准备、快件交接、接收检查、快件排序、制作派送路单、工具准备、装运快件、仪容仪表准备等。

4.派件交接原则有哪3个？

答：会同交接原则、交接验收原则、签字确认原则。

5.设计派送段应考虑的主要因素有哪些？

答：（1）派送快件的频次、时限和收派员的工时规定。（2）派送区域内机关、企事业单位、写字楼和居民的分布情况。（3）派送区域内快件的业务量。（4）派送区域内的交通、地形特征和各条街道的分布情况。（5）房屋建筑的特点，如高层建筑、楼群、平房等。（6）收派员在本派送段上的工作条件，如所使用的交通、搬运工具的种类等。

6.快件装载的原则主要有哪些？

答：安全原则、轻重搭配原则、集中放置原则、小件集结原则、合理码放原则、严禁超载原则、易滚动快件垂直摆放原则、适当衬垫原则、重量分布均匀原则、适当稳固原则。

7.智能快递柜可以实现哪些业务功能？

答：①投递快件：快递业务员将快件投放到快递柜内。②客户取件：客户从快递柜内取出快件。③取回逾期件：快递业务员将逾期件从快递柜取回。④扩展功能：快件箱可以扩展支付、退件、查询等功能。

## 习题六参考答案

一、填空题

1. 对快递客户服务人员的基本要求: 礼貌、热情、自信、专业和诚信。

2. 快递服务人员应尊重、体谅客户，主动为客户服务。对客户有尊重之心，礼貌就会自然而生，就会在语言上、态度上、行为上有所表现。

3. 处理客户查件与咨询的时效与品质可直接反映快递企业整体客户服务质量的优劣，是客户选择快递企业的重要指标。

4. 投诉处理流程一般包括：接受投诉、受理投诉、解释澄清、提出解决方案、跟踪回访等5个步骤。

5.赔偿处理原则一般包含法定赔偿原则和限额赔偿原则两种。

6. 快递人员进行客户调查的方式有当面调查、电话调查、网络调查等。

7. 快递企业新增客户信息包括公司客户信息和个人客户信息，具体需采集的资料包括公司名称、地址、联系方式、所属行业、财务状况、公司内部个人客户情况等。

8.业务推介是指快递人员在收派件时，主动向客户介绍快递服务的行为。收件员、派件员及快递公司专职营销人员均可开展快递公司的快递业务的推介工作。

9. 在快递业务推介时，推介人员要专业、自信，心态要积极，行为要得体。不夸大产品功能，也不诋毁竞争对手。

10. 快递企业可以按照客户付款金额均值、信誉度以及客户的综合实力可以将客户分为重点大客户、本地大客户、中型月结客户、普通月结客户、现金客户和高端散客。

二、单选题

1. 在遇到问题不能得到满意解决时，客户不能通过哪种途径投诉？（ D ）

A. 电话投诉 B. 在线投诉

C. 到监管部门投诉 D. 向快递公司合作伙伴

2. 属于免于赔偿的种情形的是（ D ）

A. 快件延误 B. 快件丢失

C. 内件不符 D. 因不可抗力原因造成的损失

3. 快递业务推介的常用方法不包括（D ）

A. 发放宣传资料 B. 主动询问客户需求

C. 口碑推介 D.微信或QQ推介

4. 以下不属于预防客户流失的措施的是（ D ）

A. 建立良好的客户关系 B. 加强服务质量管理

C. 塑造良好的企业形象 D.不考虑客户的需求随意提价

三、简答题

1. 快递客服人员应具备哪些方面的心理素质？

答：（1）处变不惊的应变力。

（2）挫折打击的承受能力。

（3）情绪的自我掌控和调节能力。

（4）满负荷情感付出的支持能力。

（5）积极进取，永不言败的良好心态。

2.客服人员应具备哪些方面的品格素质？

答：（1）忍耐与宽容。

（2）不轻易承诺，说了就要做到。

（3）勇于承担责任。

（4）真诚对待每一个人。

（5）强烈的集体荣誉感。

3. 简述快递客服的查询应答基本规范。

答:（1）回答客户业务查询时，要做到准确、到位。需根据具体情况说明包括服务热线、营业时间、服务范围、形式、产品种类、运费计算、禁运品、收派时限、截单时间等信息。

（2）灵活使用“客户运营手册”，回答客户问题需留有余地，对派送时间不可完全承诺。

（3）客户要求传真或电邮价格表、服务产品等资料的，要在规定时间内传真给客户。

（4）客户投诉应立即答复，无法立即答复的，应填写“客户意见书”转相关部门处理。

（5）针对大客户或VIP客户向公司提出合理化客户开发维护建议，由专门人员进行后续工作。

4. 什么情况下快件可以申请更址？

答：1）同城和国内异地快递服务：快件尚未派送到收方客户处时可申请更址。

2）国际及港澳台快递服务：尚未出口验关前可以申请更址。

5. 月结客户应具备哪些条件？

答：①业务关系已经连续保持3个月以上；

②平均月快递营业额达到一定金额，如每月1万元以上；

③结算信用良好；

④公司与客户签订月结协议，协议当月签订、次月生效。

6.进行快递**客户维护，主要要做好哪些方面的工作？**

答：（1）从思想上认识到客户的重要性；

（2）培养忠诚的客户；

（3）预先考虑客户需求；

（4）赢得老客户的满意和信赖；

（5）妥善处理客户异议；

（6）建立有效的反馈机制。

7.简述快递增值服务的主要内容。

答：增值服务指在基础服务内容的基础上，利用公司资源额外提供给特定客户群体享受的配套服务内容，主要包括预约收派服务、个性化包装物料服务、积分差异化专享、电子专刊、免签回单、业务优先推荐、日常关注等服务