

《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

出版社：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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《快递业务操作与管理》

内容概要

国家邮政局编著的《快递业务操作与管理(全国高等职业教育快递专业方向专业课程推荐教材)》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管理的各种功能和作用,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。

《快递业务操作与管理(全国高等职业教育快递专业方向专业课程推荐教材)》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。

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
 - 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

《快递业务操作与管理》

精彩短评

- 1、物流慢的要死，2月14号提示配送员已从站点出发，可是一直没收到货，15号我打电话给物流，她说15号一定送到，结果没送。16号我又打电话，她说16号一定给送到，结果我还是没送到，这样的物流太差了，没见过这样的。
- 2、是我正需要的，很及时
- 3、实用性不是很强，可以当一般的读物。
- 4、本书是正版的
- 5、还没来得及详细看
- 6、神经，我订了书，3天后跟我说自动取消订单？怎么回事呢？我急用这本书了啦
- 7、快递业务操作与管理
- 8、很不错的书，值得大家买来了解学习。
- 9、实用！好用！受用！
- 10、好啊好好好你想咋滴
- 11、还不错都是些很基础的东西
- 12、给内弟买的，看起来还不错
- 13、介绍了基本的快递方面的知识，对于想了解快递行业的人可以读一读。
- 14、相比较于实际，有一定借鉴作用
- 15、有助于行业了解，内容方面还算比较详细。
- 16、买书已经许多次了，当当每次都令人满意！全5分。本次购书满100送100不知兑现没？
- 17、推荐从事快递的职业人阅读
- 18、快递，快速发展中，初入门的创业者，此书，甚是有所帮助的
- 19、快递行业专业书籍很少，对我们做快递的很有帮助。内容全面也很具体。
- 20、这学期的课本，满意！
- 21、内容还可以，但是所有内容百度文库都有
- 22、感觉字小了点
- 23、内容跟教材一样的，买的时候就知道了，不过很全面的讲解！希望可以从中学到东西！
- 24、正在学习，教材还是不错的。通俗易懂。
- 25、非常一般的书，30分钟看完，你说怎么样？

《快递业务操作与管理》

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:www.tushu000.com