

YZ

国家邮政局标准化指导性文件

YZ/Z 0062-2006

邮政特快专递服务规范

Service Specifications for EMS

2006-07-27 发布

国家邮政局 发布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 服务环境与设施	2
5.1 环境	2
5.2 设施	3
6 服务人员职业纪律	3
7 揽收	3
7.1 仪容仪表	3
7.2 语言	4
7.3 行为	4
7.4 作业服务	5
7.5 服务技能	6
7.6 服务水平	6
8 投递	6
8.1 仪容仪表	6
8.2 语言	6
8.3 行为	6
8.4 作业服务	6
8.5 服务技能	7
8.6 服务水平	7
9 窗口营业	7
9.1 仪容仪表	7
9.2 语言	7
9.3 行为	7
9.4 作业服务	7
9.5 服务技能	8
9.6 服务水平	8
10 查询、投诉、理赔	8
10.1 查询	8
10.2 投诉	9

10.3 理赔.....9

附录A（资料性附录） 服务公约.....11

附录B（资料性附录） 服务指导用语.....12