
国际快递业务师

国家职业标准

（征求意见稿）

1. 职业概况

1.1 职业名称

国际快递业务师。

1.2 职业编码

4-02-07-10。

1.3 职业定义

从事国际寄递服务网络设计搭建、海外仓等节点建设、业务市场开发、国际邮件快件中转清关管理等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外。

1.6 职业能力特征

具有一般智力、沟通能力、计算能力、空间感和色觉。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

三级/高级工不少于 100 标准学时，二级/技师不少于 80 标准学时，一级/高级技师不少于 70 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训三级/高级工的教师应具有本职业或相关职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业或相关职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业或相关职业一级/高级技师及以上职业资格（职业技能等级）证书 2 年以

上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在教室进行；操作技能培训在具有一定业务模拟环境下进行。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

- （1）累计从事本职业或相关职业¹工作满 10 年。
- （2）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。
- （3）取得符合专业²对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。
- （4）取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。
- （5）取得本职业及相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，并取得高级职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。
- （6）取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等教育本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

——具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

- （1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。
- （2）取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业满 5 年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满 1 年。
- （3）取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累

¹ 相关职业：快递员、邮政营业员、邮政投递员、快件处理员、国际邮件分拣员、国际邮件接发员、邮件分拣员、邮件转运员、邮政市场业务员、物流服务师、报关人员、货运代理服务员、供应链管理师等，下同。

² 本专业或相关专业：邮政通信管理、邮政快递运营管理、邮政快递智能技术、物流管理、工商管理、经济学、财务管理、电子商务、供应链管理、邮政工程、邮政管理、国际物流、国际贸易、商务英语、关务与外贸服务等，下同。

计从事本职业或相关职业满 1 年。

（4）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学校毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满 2 年。

（5）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满 2 年的技师学院预备技师班、技师班学生。

——具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

（2）取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业满 5 年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满 1 年。

（3）取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业满 1 年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核主要采用现场模拟、实际操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比不少于 1:15，且每个标准教室不少于 2 名监考人员；操作技能考核考评员与考生配比不少于 1:5，考评人员为 3 名（含）以上单数；综合评审委员 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90min；操作技能考核时间不少于 30min；综合评审时间不少于 20min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机教室进行；操作技能考核在具备符合条件的工作场所或计算机教室进行，所需设备包含手持终端、计算机及相关信息系统等；综合评审在具备录音录像设备的室内进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 爱岗敬业，勤奋务实。
- (3) 团结协作，准确快速。
- (4) 保守秘密，确保安全。

2.2 基础知识

2.2.1 国际寄递概述

- (1) 国际寄递定义与特点。
- (2) 国际寄递起源与发展。
- (3) 国际寄递流程与要求。
- (4) 国际寄递网络与功能。
- (5) 国际寄递英语知识。

2.2.2 安全知识

- (1) 通信与信息安全知识。
- (2) 个人信息保护与数据安全知识。
- (3) 安全应急知识。
- (4) 安全防护知识。

2.2.3 地理知识

- (1) 中国地理概况。
- (2) 世界地理概况。

2.2.4 海关报关知识

- (1) 进出口许可的措施。
- (2) 进出口许可的报关规范。
- (3) 进出口关税知识。
- (4) 海关监管作业场所（场地）设置和管理知识。

2.2.5 相关法律法规及标准知识

-
- (1)《中华人民共和国邮政法》相关知识。
 - (2)《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
 - (3)《中华人民共和国海关法》相关知识。
 - (4)《中华人民共和国国家安全法》
 - (5)《中华人民共和国反恐怖主义法》
 - (6)《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
 - (7)《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定实施细则》相关知识。
 - (8)《快递服务》国家标准。

3. 工作要求

本标准对三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师国际快递业务师的技能相关要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 国际口岸作业	1.1 单证作业	1.1.1 能制作装箱单、运单等国际单证 1.1.2 能核对匹配寄递物品和单证 1.1.3 能识别主要国家进出口禁止及限制寄递物品	1.1.1 国际单证制作、审核方法 1.1.2 进出口收寄物品作业要求 1.1.3 禁止携带、寄递进境的动植物及其产品和其他检疫物名录
	1.2 装箱配载作业	1.3.1 能针对不同类型寄递物品进行包装规范性核查及处置 1.3.2 能针对不同类型寄递物进行混装或集装作业 1.3.3 能装箱打板作业 1.3.4 能根据货机或火车等运输方式完成配载作业	1.3.1 包装作业方法 1.3.2 装箱打板技巧 1.3.3 配载作业方法 1.3.4 寄递物分类目录
2. 国际网络运营	2.1 国际寄递网点管理	2.2.1 能调配自营寄递网点的收派人员、车辆、设备用品等资源 2.2.2 能跟踪、监督、反馈合作商的收派、运输等环节生产运营质量	2.2.1 寄递安全相关要求 2.2.2 主要国家寄递物品要求 2.2.3 资源优化管理配置方法
	2.2 区域寄递服务网络运行	2.2.1 能跟踪本区域寄递网络的时限、效率等运行情况 2.2.2 能处置本区域时效延误、积压等异常情况	2.2.1 寄递网络运行管理 2.2.2 国际物流运输工具及作业 2.2.3 国际寄递中转运输作业方法
	2.3 海外仓管理	2.3.1 能搜集分析客户对海外仓的服务需求 2.3.2 能跟踪、监督海外仓合作商的订单响应、出库时限等服务质量指标，并向上级反馈信息	2.3.1 仓储管理基础知识 2.3.2 海外仓服务质量方法
3. 报关清关	3.1 申报作业	3.1.1 能获取与申报相关的单证 3.1.2 能办理寄递企业海关联网监管手续 3.1.3 能初审国际邮件快件并提交预清关信息	3.1.1 快件进出口成交、包装、运输、结算单证制作 3.1.2 寄递企业海关联网监管知识 3.1.3 快件关税和成本计算

		3.1.4 能计算国际邮件快件关税和成本	
	3.2 现场作业	3.2.1 能按照海关要求对货物进行分类 3.2.2 能报批、报核国际邮件快件 3.2.3 能处理出口国、目的地国及中转国违禁品、扣货、查验等一般报关异常情况	3.2.1 快件报批作业 3.2.2 快件报核作业 3.2.3 报关异常情况分类 3.2.4 一般报关异常情况分类处理
4. 国际客户服务	4.1 客户服务	4.1.1 能为客户提供信息查询和跟踪服务 4.1.2 能处理客户的投诉、退款、寄递物品损坏等问题 4.1.3 能分析客户满意度	4.1.1 国际商务相关知识 4.1.2 投诉处理规则 4.1.3 客户满意度调查方法
	4.2 客户维护	4.2.1 能采集客户提出的个性化国际寄递需求信息 4.2.2 能拜访客户并介绍国际寄递产品及服务	4.2.1 客户关系维护 4.2.2 客户特点分析 4.2.3 国际商务相关知识

3.2 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 国际口岸作业	1.1 装箱配载作业管理	1.1.1 能设计不同类型寄递物的包装、装箱方案 1.1.2 能配置装箱配载作业安全生产设备 1.1.3 能设计装箱作业安全生产方案 1.1.4 能制定装箱作业计划 1.1.5 能根据货机或火车等运输方式设计配载方案	1.1.1 包装管理操作方法 1.1.2 装箱设计方法 1.1.3 配载设计管理 1.1.4 生产作业规划
	1.2 海关监管场所场地管理	1.2.1 能根据海关监管场所要求配置安全生产作业设施设备 1.2.2 能提出海关监管场所作业生产管理优化方案	1.2.1 快递类海关监管场所快递类作业知识 1.2.2 国际寄递分拣场地运营质量方法
2. 国际网络运营	2.1 国际寄递网点能力建设	2.1.1 能制定国际寄递网点生产作业计划 2.1.2 能对国际寄递网点提出设施设备配置、人员管理、网点设置等优化建议 2.1.3 能对合作商寄递网点提出服务时效、服务质量要求	2.1.1 国际寄递站点设施布局与配置 2.1.2 快递运营质量管理知识 2.1.3 主要国家寄递监管政策 2.1.4 主要国家寄递业务政策
	2.2 海外仓建设	2.2.1 能提出海外仓建设模式建议方案 2.2.2 能根据海外仓合作商服务质量指标进行数据分析，提出改进建议	2.2.1 海外仓运行管理 2.2.2 国际电子商务管理知识
3. 报关清关	3.1 申报作业	3.1.1 能根据海关要求优化内部报关清关作业流程、方式 3.1.2 能根据报关清关成本选择报关方式	3.1.1 报关流程设计 3.1.2 报关流程实施方案设计 3.1.3 报关经济效益分析方法
	3.2 现场作业	3.2.1 能监控报批、报核的国际邮件快件 3.2.2 能处理进出口贸易纠纷、重大违禁品等复杂报关异常情况	3.2.1 报关质量监测分析 3.2.2 复杂报关异常情况分类 3.2.3 复杂报关异常情况分类处理
4. 客户服务	4.1 客户开发	4.1.1 能制定国际业务产品营销方案 4.1.2 能为客户开发特定时限、特定运输方式等个性化国际业务产品	4.1.1 营销方案制定要求 4.1.2 国际寄递产品设计方法
	4.2 客户维护	4.2.1 能维护本区域的国际寄递客户信息库	4.2.1 数据库的建立与管理方法

		4.2.2 能提出国际业务产品优化建议	4.2.2 市场需求分析方法
5. 培训指导	5.1 业务培训	5.1.1 能制作培训课件 5.1.2 能培训三级/高级工理论知识	5.1.1 培训课件制作方法 5.1.2 培训技巧
	5.2 作业指导	5.2.1 能结合岗位考核标准和案例进行作业指导 5.2.2 能指导三级/高级工的操作技能	5.2.1 案例教学法 5.2.2 示范指导方法

3.3 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 国际网络运营	1.1 区域网络规划	1.1.1 能对国际寄递网点布局规划 1.1.2 能提出国际寄递网点建设和服务质量优化方案 1.1.3 能提出国际寄递区域网络优化建议 1.1.4 能提出国际口岸作业标准的优化建议	1.1.1 国际寄递网点规划方法 1.1.2 国际寄递网点服务质量监控手段与要求 1.1.3 国际寄递网点建设和服务质量优化方法 1.1.4 国际口岸作业设计
	1.2 海外仓规划	1.2.1 能对海外仓布局、选址、建设提出建议 1.2.2 能提出海外仓服务质量优化方案	1.2.1 海外仓建设和服务质量优化 1.2.2 海外仓规划设计
2. 报关清关	2.1 风险防范	2.1.1 能分析产品类型、运输方式等报关数据，对报关风险进行前置分析评估 2.1.2 针对报关风险提出防范建议	2.1.1 报关风险知识 2.1.2 报关风险评估知识 2.1.3 与海关管理要求相适应的企业管理系统
	2.2 风险处置	2.2.1 能识别、提供海关行政复议、诉讼的依据证据 2.2.2 能办理海关行政处罚复议申请手续	2.2.1 海关报关事务行政复议 2.2.2 海关报关事务诉讼 2.2.3 海关听证制度
3. 客户服务	3.1 客户开发	3.1.1 能分析产业结构、客户群体，搜集市场需求信息，制定市场拓展策略 3.1.2 能制定、策划营销活动方案	3.1.1 市场统计分析 3.1.2 企业营销管理
	3.2 客户维护	3.2.1 能提出维护客户关系、稳定客户群的方案 3.2.2 能处理涉及投诉纠纷等问题	3.2.1 投诉纠纷处理
4. 培训指导	4.1 业务培训	4.1.1 能编写培训教材 4.1.2 能培训二级/技师及以下级别人员理论知识	4.1.1 教材编制及审定 4.1.2 培训技巧
	4.2 技能指导	4.2.1 能制定岗位考核标准 4.2.1 能指导二级/技师及以下级别人员操作技能	4.2.1 岗位管理 4.2.2 技能培训

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项 目 \ 技能等级		三级/高级工 (%)	二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	20	15	15
相关知识要求	国际口岸作业	25	20	—
	国际网络运营	20	20	25
	报关清关	20	20	25
	客户服务	10	10	15
	培训指导	—	10	15
合计		100	100	100

4.2 技能要求权重表

项 目 \ 技能等级		三级/高级工 (%)	二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)
技能要求	国际口岸作业	35	25	—
	国际网络运营	25	25	35
	报关清关	30	20	35
	客户服务	10	20	20
	培训指导	—	10	10
合计		100	100	100