
快递站点管理师

国家职业标准

(征求意见稿)

1. 职业概况

1.1 职业名称

快递站点管理师

1.2 职业编码

4-02-07-11

1.3 职业定义

从事快递末端站点生产作业、质量管控、业务开发等工作的人员。

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

具有理解、学习、应变、沟通和判断能力，计算能力、色觉和动作协调性。

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/中级工职业技术资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 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/中级工职业技术资格（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，累计从事本职业或相关职业满 1 年。
- (4) 取得符合本专业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书高级技工学校、技师学校毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满 2 年。

¹ 相关职业：快递员、邮政营业员、邮政投递员、快件处理员、邮件分拣员、邮件转运员、邮政市场业务员、物流服务师、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、邮政管理等，下同。

(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操作、模拟操作等方式进行，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 40min；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；综合评审在有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，忠于职守。
- (3) 团结协作，准确快速。
- (4) 保守秘密，确保安全。
- (5) 热情服务，奉献社会。

2.2 基础知识

2.2.1 快递服务知识

- (1) 快递定义与特点。
- (2) 快递流程与要求。
- (3) 快递网络与功能。
- (4) 快递信息系统知识。

2.2.2 快递站点运营管理知识

- (1) 收派运营管理知识。
- (2) 生产作业管理知识。
- (3) 非标准快件处置知识。
- (4) 财务管理基础知识。

2.2.3 安全知识

- (1) 安全设备管理知识。
- (2) 信息安全管理知识。
- (3) 应急管理知识。
- (4) 职业健康保护知识。

2.2.4 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国邮政法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。

-
- (4) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
 - (5) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
 - (6) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
 - (7) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对三级/高级工、二级/技师、一级/高级技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. 基础管理	1.1 日常管理	1.1.1 能对站点财务收支进行统计和分析管理 1.1.2 能对站点快递员进行业务操作、服务规范、规章制度培训指导 1.1.3 能根据业务需求对站点快件、物料和工具设备定置定位摆放 1.1.4 能统计分析快递业务量、营业利润	1.1.1 人力资源招聘与培训管理 1.1.2 生产物料进销存管理知识 1.1.3 快递服务产品服务时限及价格目录 1.1.4 财务收支统计分析
	1.2 安全管理	1.2.1 能对站点快递员进行交通、消防、禁限寄物品等方面的安全生产培训 1.2.2 能维护保养快递收寄设备 1.2.3 能应急处置收派作业安全、交通安全、消防安全等事件	1.2.1 快递交通安全知识 1.2.2 快递禁限寄物品清单 1.2.4 快递消防安全知识
2. 运营管理	2.1 收派管理	2.1.1 能制定站点快递员生产排班计划 2.1.2 能收派处理异形件等非标准快件 2.1.3 能选择站点周边快件接驳站点进行快件集散	2.1.1 快递作业计划编制方法 2.1.2 特殊件的处置流程
	2.2 资源调配	2.2.1 能对站点业务所需的包装材料、快件容器、手持终端、人员及工服等进行调配管理 2.2.2 能对站点车辆进行调配管理	2.2.1 手持终端等设施设备工具操作 2.2.2 车辆、包装材料、快件容器等设备运行维护管理 2.2.3 交通车辆管理
	2.3 重大活动及旺季生产经营	2.3.1 能按照重大活动及旺季生产经营活动的计划，制定站点的生产作业计划 2.3.2 能对业务量变化进行预估或统计分析	2.3.1 合规生产与作业计划设计 2.3.2 资源优化配置管理方法
3. 质量管理	3.1 考核管理	3.1.1 能统计快递服务时效、安全生产等指标 3.1.2 能运用数据分析工具分类汇总、分类分析快件收派数据	3.1.1 快递服务质量指标监测分析 3.1.2 统计分析方法

	3.2 质量监控	3.2.1 能监督检查生产作业的规范性 3.2.2 能对收寄包装、收派时限进行抽查稽核	3.2.1 寄递作业安全管理要求 3.2.2 绿色包装作业
4. 客户服务管理	4.1 客户服务	4.1.1 能进行客户满意度调查 4.1.2 能现场处理客户投诉 4.1.3 能与客户协商赔偿方案	4.1.1 客户满意度调查方法 4.1.2 投诉、赔偿处理规则 4.1.3 处理现场纠纷的方法
	4.2 客户维护	4.2.1 能拜访客户并介绍快递产品及服务 4.2.2 能收集客户需求并发现商机	4.2.1 客户关系维护 4.2.2 客户特点分析

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. 基础管理	1.1 日常管理	1.1.1 能编制站点规划及作业计划 1.1.2 能配置和调配管理站点设备 1.1.3 能对站点管理提出效率改进计划 1.1.4 能核算并管控站点的综合成本	1.1.1 收派件区域路径建设规划 1.1.3 站点设施配置知识 1.1.4 财务成本核算方法
	1.2 安全管理	1.2.1 能编写快递站点安全生产管理细则 1.2.2 能发现快件分拣、包装、派送作业的安全隐患	1.2.1 末端安全生产作业 1.2.2 快递信息安全管理
2. 营管理	2.1 收派管理	2.1.1 能根据业务变化, 制订收派作业计划 2.1.2 能制定及调整派送段区域划分 2.1.3 能规划、设计自提站点 2.1.4 能制定收派统计分析报表	2.1.1 快递运营质量管理作业计划编制方法 2.1.2 快递业务量及收支数据统计与分析 2.1.3 收派件自提点规划
	2.2 资源调配	2.2.1 能制定日常资源调配工作计划 2.2.2 能调配周边 2 个及以上站点资源	2.2.1 末端收寄资源优化配置管理方法 2.2.2 快递设施设备管理
	2.3 重大活动及旺季生产经营	2.3.1 能制定重大活动及旺季生产经营的计划 2.3.2 能根据业务量变化, 规划资源管理配置	2.3.1 末端收寄生产作业计划 2.3.2 站点资源管理计划
	2.4 应急管理	2.4.1 能制定收派应急管理方案 2.4.2 能对收派环节异常天气事件等突发事件进行应急处置	2.4.1 快递末端应急管理计划 2.4.2 快递应急管理生产作业
3. 质量管理	3.1 考核管理	3.1.1 能编制站点质量监控分析报告 3.1.2 能根据统计分析结果提出站点流程、作业和服务改进建议	3.1.1 快递服务质量分析方法 3.1.2 站点作业优化管理方法
	3.2 质量监控	3.2.1 能对站点进行检查, 并制作检查报告 3.2.2 能对收派质量管理办法提出改进建议 3.2.3 能对站点服务质量异常波动, 及时制定改进方案并实施	3.2.1 站点作业质量管理检查 3.2.2 快递质量统计及监测分析方法
4. 客户服务管理	4.1 客户开发	4.1.1 能分析现有业务并制定营销方案 4.1.2 对客户个性化需求提出解决方案	4.1.1 营销知识 4.1.2 潜在客户挖掘

	4.2 客户维护	4.2.1 建立和维护客户信息数据库 4.2.2 能分析市场需求并提出产品优化建议	4.2.1 客户关系维护 4.2.2 客户特点分析
5. 培训指导	5.1 业务培训	5.1.1 能编制站点培训资料 5.1.2 能对三级/高级工及以下人员组织开展培训	5.1.1 培训课件制作 5.1.2 培训技巧
	5.2 技能指导	5.2.1 能结合岗位考核标准和工作场景进行作业指导 5.2.2 能对站点人员技能提升方案提出改进建议	5.2.1 专业技能指导的方法和注意事项 5.2.2 操作技能培训要点和方法

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. 基础管理	1.1 日常管理	1.1.1 能对区域站点管理提出优化方案 1.1.2 能对成本效率提出合理化改进建议 1.1.3 能对收派作业流程改进和优化	1.1.1 成本效率分析方法 1.1.2 可行性分析方法
	1.2 安全管理	1.2.1 能对安全生产作业流程提出建议 1.2.2 能对安全生产管理制度提出优化改进建议 1.2.3 能对应急管理制度提出优化改进建议	1.2.1 快递生产作业规划 1.2.2 快递应急处置流程
2. 运营管理	2.1 收派管理	2.1.1 能规划设置站点布局 2.1.2 能规划设计区域收派段	2.1.1 站点布局设计方法 2.1.2 收派区域规划设计
	2.2 资源调配	2.2.1 能调配区域站点资源 2.2.2 能监控区域站点资源运行效率并进行优化	2.2.1 区域收派网络划分 2.2.2 收派作业流程设计 2.2.3 站点资源调配方法
3. 质量管理	3.1 考核管理	3.1.1 能制定站点考核管理办法 3.1.2 能设计站点质量管理考核指标	3.1.1 站点考核管理指标设计 3.1.2 站点质量管理制度设计
	3.2 质量改进	3.2.1 能制定区域质量检查管理方案 3.2.2 能制定区域质量改进方案	3.2.1 快递质量检查制度设计 3.2.2 快递质量监测评价方法
4. 客户服务管理	4.1 客户开发	4.1.1 能制定和开展区域营销活动 4.1.2 能开发重点客户	4.1.1 营销活动计划 4.1.2 营销活动组织
	4.2 客户维护	4.2.1 能提出维护客户关系、稳定客户群的方案 4.2.2 能协助客户处理涉及仲裁、诉讼等问题	4.2.1 客户关系维护 4.2.2 仲裁、诉讼知识
5. 培训指导	5.1 业务培训	5.1.1 能编制培训计划及材料 5.1.2 能对二级/技师及以下级别人员进行培训	5.1.1 培训计划编制及审定 5.1.2 培训管理技巧
	5.2 技能指导	5.2.1 能制定站点管理手册 5.2.2 能指导二级/技师及以下级别人员作业管理	5.2.1 岗位管理 5.2.1 技能管理培训

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	5
相关知识要求	基础管理	20	15	10
	运营管理	20	20	20
	质量管理	25	25	30
	客户服务管理	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	基础管理	35	25	10
	运营管理	35	25	25
	质量管理	15	20	30
	客户服务管理	15	15	25
	培训指导	—	15	10
合计		100	100	100