

邮政营业员 国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

邮政营业员

1.2 职业编码

4-02-07-01

1.3 职业定义

从事邮件收寄、报刊收订、邮政汇兑、代办、集邮、票务等业务办理工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、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。

1.6 职业能力特征

具有较强的听写、观察、理解、表达、应变、人际交往能力，思维敏捷、口齿清楚。

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

五级/初级工不少于 120 标准学时；四级/中级工不少于 104 标准学时；三级/高级工不少于 88 标准学时；二级/技师、一级/高级技师不少于 72 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（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；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（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一级/高级技师职业资格（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一级/高级技师职业资格（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

理论知识培训在标准教室或计算机机房内进行；技能培训在配备有相关设备和业务软件、模拟邮政营业业务的场所进行。

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，可申报五级/初级工：

- （1）年满16周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。
- （2）年满16周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- （1）累计从事本职业或相关职业工作满5年。
- （2）取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满3年。

（3）取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高

^① 相关职业：邮件分拣员、邮政投递员、邮件转运员、邮政储汇业务员、报刊业务员、集邮业务员、邮政市场业务员、机要通信业务员、快递员、快件处理员等，下同。

^② 本专业或相关专业：邮政快递运营管理、邮政快递智能技术、邮政通信管理、邮政快递管理、邮政快递安全技术、服务外包、连锁经营与管理、客户信息服务、跨境电子商务、移动商务、艺术设计与制作、资产评估与管理、政府采购管理、金融服务与管理、金融科技应用、保险实务、信用管理、证券实务、国际金融、农村金融、会计信息管理、大数据与财务管理、大数据与会计、大数据与审计、统计与大数据分析、统计与会计核算、市场调查与统计分析、关务与外贸

等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

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（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）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、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学校本专业或相关专业的毕业证书（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工作满 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。

服务、工商企业管理、商务管理、网络营销与直播电商、农村电子商务、商务数据分析与应用、文化创意与策划、文化产业经营与管理、企业数字化管理、经济统计学、国民经济管理、商务经济学、劳动经济学、财政学、金融学、金融工程、保险学、金融数学、经济与金融、精算学、互联网金融、金融科技、国际经济与贸易、贸易经济、国际经贸规则、统计学、应用统计学、计算机科学与技术、管理科学、保密管理、市场营销、财务管理、国际商务、人力资源管理、审计学、劳动关系、零售业管理、公共事业管理、行政管理、档案学、电子商务、电子商务及法律、包装设计等，下同。

(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工作满 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、技师学院毕业生，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工作满 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工作满 1 年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、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；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；综合评审针对技师、高级技师，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、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

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1: 15, 且每个标准教室不少于 2 名考评人员; 技能考核中考评人员与考生配比不低于 1: 5, 考评人员为 3 人(含)以上单数; 综合评审委员为 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 90 min; 技能考核时间不少于 60min; 综合评审时间不少于 30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或按考试系统配备的计算机机房内进行; 技能考核在配备有相关设备和业务软件、模拟邮政营业业务的场所进行。

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) 爱岗敬业，恪尽职守。
- (2) 遵纪守法，严守秘密。
- (3) 诚实守信，礼貌待人。
- (4) 尊重客户，热情服务。
- (5) 团结协作，顾全大局。
- (6) 精通业务，保证质量。

2.2 基础知识

2.2.1 邮政业务基础知识

- (1) 邮政通信概述。
- (2) 邮政渠道基础管理。
- (3) 邮政服务规范与营销方法。

2.2.2 安全基础知识

- (1) 信息安全知识。
- (2) 设备及操作安全知识。
- (3) 场地环境安全知识。

2.2.3 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国邮政法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能向客户介绍国内业务种类及使用方法 1.1.2 能解答客户国内业务的用邮咨询	1.1.1 邮政营业服务规范的相关要求 1.1.2 邮政国内业务种类及使用方法
	1.2 业务受理	1.2.1 能验视国内邮件的准寄、禁限寄范围，确定适合邮寄的邮件种类 1.2.2 能验视国内邮件规格标准、封装、封面书写等规格要求 1.2.3 能指导客户办理在线预约下单	1.2.1 国内邮件准寄、禁限寄规定 1.2.2 国内邮件重量尺寸、封装、书写等规格要求 1.2.3 在线平台操作规定
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理国内信函、明信片、印刷品等函件的收寄 2.1.2 能办理国内普通包裹、快递包裹等包裹的收寄	2.1.1 国内函件的基本规定及收寄流程 2.1.2 国内包裹的基本规定及收寄流程
	2.2 办理国际及台港澳业务	2.2.1 能办理国际及台港澳平常信函的收寄 2.2.2 能办理国际及台港澳平常印刷品的收寄 2.2.3 能办理国际及台港澳平常小包的收寄	2.2.1 国际及台港澳平常函件的基本规定 2.2.2 国际及台港澳平常函件收寄流程
	2.3 办理特快专递业务	2.3.1 能办理国内文件型标准快递的收寄 2.3.2 能办理国内物品型标准快递的收寄	2.3.1 国内标准快递的基本规定 2.3.2 国内标准快递收寄流程
	2.4 办理汇兑、报刊及代办业务	2.4.1 能办理便民汇款的收汇和兑付 2.4.2 能办理邮发报刊的窗口收订 2.4.3 能办理代收费等代办业务	2.4.1 便民汇款的收汇、兑付规定及处理流程 2.4.2 报刊收订业务基本规定及处理流程 2.4.3 代办业务基本规定及处理流程
3. 特殊处理	3.1 邮件封发	3.1.1 能对收寄邮件进行封发处理 3.1.2 能对当日封发邮件进行撤销、更改处理	3.1.1 邮件封发容器的使用规定 3.1.2 邮件封发规定及处理流程
	3.2 邮件查改、查询	3.2.1 能办理邮件的查改 3.2.2 能办理函件、包裹的查询	3.2.1 邮件查改、查询处理的相关规定 3.2.2 邮件查改、查询的处理手续
4. 日	4.1 结算缴款	4.1.1 能进行个人日终结算、缴款处理 4.1.2 能进行个人对账处理	4.1.1 日终结算的基本规定 4.1.2 账实核对相关要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
终处理	4.2 交接处理	4.2.1 能进行邮件的平衡合拢 4.2.2 能进行移存邮件、票券及营业款的交接和入库 4.2.3 能填写交接登记表	4.2.1 网点日终处理的基本规定 4.2.2 营业日终处理的操作规定

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能向客户介绍国际业务种类及使用方法 1.1.2 能解答客户国际业务的用邮咨询	1.1.1 邮政国际业务的种类及使用方法 1.1.2 邮政业务产品推介方法及技巧
	1.2 受理业务	1.2.1 能验视国际邮件的准寄、禁限寄范围 1.2.2 能验视国际邮件规格标准、封面书写等规格要求	1.2.1 国际邮件准寄、禁限寄规定 1.2.2 国际邮件重量尺寸、封装、书写等规格要求
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理国内盲人读物、附回执邮件、保价包裹的收寄 2.1.2 能处理信箱开出的不合规格邮件	2.1.1 国内邮件的基本规定及收寄流程 2.1.2 箱开不合规格邮件的处理
	2.2 办理国际及台港澳业务	2.2.1 能办理国际及台港澳挂号信函的收寄 2.2.2 能办理国际及台港澳挂号印刷品的收寄 2.2.3 能办理国际及台港澳挂号小包的收寄	2.2.1 国际及台港澳给据函件的基本规定 2.2.2 国际及台港澳给据函件收寄流程
	2.3 办理特快专递业务	2.3.1 能收寄国际及台港澳特快专递邮件 2.3.2 能办理国内标准快递邮件查询业务	2.3.1 国际及台港澳特快专递邮件的基本规定及收寄流程 2.3.2 国内标快邮件的查询流程
	2.4 办理报刊、代办业务	2.4.1 能办理报刊的窗口改址、退订业务 2.4.2 能办理警邮、税邮、票务等代办业务	2.4.1 报刊收订特殊处理的规定及处理流程 2.4.2 代办业务基本规定及处理流程
3. 特殊处理	3.1 邮件封发	3.1.1 能办理路单处理 3.1.2 能办理趟车出口 3.1.3 能办理封发信息查询	3.1.1 封发邮件相关规定 3.1.2 路单处理要求
	3.2 窗投处理	3.2.1 能办理窗投邮件的录入 3.2.2 能办理窗投邮件的销号 3.2.3 能办理窗投邮件的转退	3.2.1 窗投邮件录入要求 3.2.2 窗投邮件销号要求 3.2.3 窗投邮件转退要求
4. 日终处理	4.1 结算缴款	4.1.1 能办理网点的结算缴款 4.1.2 能进行网点对账处理	4.1.1 网点结算缴款的相关规定 4.1.2 网点对账处理的相关规定
	4.2 交接处理	4.2.1 能办理邮政专用品的交接、保管 4.2.2 能进行邮政专用品的平衡合拢	4.2.1 邮政专用品的管理规定 4.2.2 平衡合拢相关规定

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能对班前准备、客户意见簿进行检查处理 1.1.2 能向客户推介邮政业务产品	1.1.1 班前检查及客户意见簿处理的相关要求 1.1.2 邮政业务产品推介方法及问题处理要求
	1.2 受理业务	1.2.1 能区分物品类型验视邮件内件 1.2.2 能处理验视过程中发现的禁限寄物品	1.2.1 邮件验视方法 1.2.2 邮件禁限寄规定
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理保价信函、贴票包裹的收寄 2.1.2 能处理不规格和违章夹寄的邮件 2.1.3 能办理寄件人总付邮费邮件的收寄	2.1.1 保价信函、贴票包裹收寄规定 2.1.2 不规格和违章夹寄邮件的处理规定 2.1.3 寄件人总付邮费邮件的相关规定
	2.2 办理国际及台港澳业务	2.2.1 能办理国际及台港澳盲人邮件、附回执邮件的收寄 2.2.2 能办理国际及台港澳普通包裹的收寄	2.2.1 国际及台港澳给据函件的基本规定及收寄流程 2.2.2 国际及台港澳包裹的基本规定及收寄流程
	2.3 办理特快专递业务	2.3.1 能办理台湾快件的收寄 2.3.2 能办理国际及台港澳特快专递的查询	2.3.1 台湾快件的基本规定及收寄流程 2.3.2 国际及台港澳特快专递业务的查询方法
	2.4 办理报刊、代办业务	2.4.1 能办理大宗客户报刊收订业务 2.4.2 能办理代办业务的撤销、修改等特殊处理	2.4.1 大宗收订相关规定及处理流程 2.4.2 代办业务的相关规定
3. 特殊处理	3.1 邮件撤回更改	3.1.1 能办理函件、包裹的撤回 3.1.2 能办理函件、包裹的改址	3.1.1 函件、包裹撤回相关规定 3.1.2 函件、包裹改址相关规定
	3.2 验单处理	3.2.1 能办理出口验单的缮发 3.2.2 能办理进口验单的答复	3.2.1 出口验单处理相关规定 3.2.2 进口验单处理相关规定
4. 日终处理	4.1 结算缴款	4.1.1 能办理网点邮资机日终处理 4.1.2 能办理存行单处理	4.1.1 邮资机日终处理的相关规定 4.1.2 存行单处理的规定
	4.2 业务补录处理	4.2.1 能办理函件业务补录 4.2.2 能办理包裹业务补录 4.2.3 能办理特快业务补录 4.2.4 能办理商品销售收入补录	4.2.1 函件补录相关规定 4.2.2 包裹补录相关规定 4.2.3 特快补录相关规定 4.2.4 商品补录相关规定

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能解答客户的业务疑难问题 1.1.2 能解答客户的业务投诉及服务投诉问题	1.1.1 邮政业务服务规范 1.1.2 邮政业务操作规范
	1.2 受理业务	1.2.1 能处理收寄邮件验视过程中的疑难问题 1.2.2 能办理业务投诉、服务投诉的内部手续	1.2.1 邮件验视规定及处理 1.2.2 邮政业务投诉处理规定
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理收件人总付邮费邮件的收寄 2.1.2 能检查网点收寄邮件的处理质量	2.1.1 收件人总付邮费邮件的收寄规定 2.1.2 网点收寄邮件的处理质量要求
	2.2 办理国际及台港澳业务	2.2.1 能办理存局候领邮件的收寄 2.2.2 能办理保价包裹等邮件的收寄	2.2.1 国际及台港澳邮件的基本规定 2.2.2 国际及台港澳邮件的收寄流程
	2.3 办理特快专递业务	2.3.1 能办理承诺服务业务的收寄 2.3.2 能办理承诺服务业务、台湾快件等邮件查询	2.3.1 承诺服务业务、台湾快件的基本规定及收寄流程 2.3.2 承诺服务业务、台湾快件等邮件查询方法
	2.4 组织业务活动	2.4.1 能制定班组办理报刊收订等业务作业计划，并组织实施 2.4.2 能制定班组办理代理、代办业务作业计划，并组织实施	2.4.1 报刊业务的组织管理知识 2.4.2 代理、代办业务的组织管理知识
3. 特殊处理	3.1 客户维护	3.1.1 能办理协议客户的注册申报 3.1.2 能办理协议客户的账务结算	3.1.1 协议客户注册申报流程 3.1.2 协议客户的账务结算
	3.2 赔偿处理	3.2.1 能办理国内邮件的赔偿 3.2.2 能办理国际及台港澳邮件的补偿	3.2.1 国内邮件赔偿处理规定 3.2.2 国际及台港澳邮件补偿处理规定
4. 日终处理	4.1 班组检查	4.1.1 能拟订班组管理相关的实施细则并进行班组检查 4.1.2 能建立班组管理资料	4.1.1 邮政营业班组管理实施细则拟定要求 4.1.2 邮政营业班组管理标准
	4.2 账务处理	4.2.1 能办理业务产品调账申请 4.2.2 能办理科目调账申请	4.2.1 网点业务产品调账相关规定 4.2.2 网点科目调账相关规定

3.5 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. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能优化咨询服务流程 1.1.2 能拟订服务方案	1.1.1 邮政营业咨询服务要求 1.1.2 邮政营业服务规范优化要求
	1.2 受理业务	1.2.1 能拟订窗口收寄作业流程 1.2.2 能拟订邮筒（箱）收寄作业流程 1.2.3 能拟订流动收寄作业流程 1.2.4 能拟订上门收寄等作业流程	1.2.1 窗口收寄作业组织及管理规范 1.2.2 邮筒（箱）收寄作业组织及管理规范 1.2.3 流动收寄作业组织及管理规范 1.2.4 上门收寄作业组织及管理规范
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理无着邮件的寄送 2.1.2 能办理化工产品的收寄	2.1.1 无着邮件的范围及寄送处理规定 2.1.2 化工产品收寄处理要求
	2.2 办理国际及台港澳业务	2.2.1 能处理出口欠资邮件 2.2.2 能办理退还、补收邮费等业务	2.2.1 国际及台港澳进、出口欠资邮件的处理规定 2.2.2 国际及台港澳退还、补收邮费相关规定
	2.3 办理特快专递业务	2.3.1 能办理国内特快专递邮件撤单、改址等特殊处理 2.3.2 能办理国际特快专递邮件撤单、改址等特殊处理	2.3.1 国内特快专递特殊处理的相关规定 2.3.2 国际特快专递特殊处理的相关规定
	2.4 处理疑难问题	2.4.1 能处理函件类业务疑难问题 2.4.2 能处理包裹类业务疑难问题 2.4.3 能处理特快类业务疑难问题 2.4.4 能处理代办类业务疑难问题	2.4.1 函件类业务疑难问题处理相关规定 2.4.2 包裹类业务疑难问题处理相关规定 2.4.3 特快类业务疑难问题处理相关规定 2.4.4 代办类业务疑难问题处理相关规定
3. 日终处理	3.1 渠道运营管理	3.1.1 能对营业网点新增进行维护 3.1.2 能对营业网点撤销进行维护 3.1.3 能对营业网点迁址进行维护 3.1.4 能对营业网点信息变更进行维护 3.1.5 能对营业网点停限办进行维护	3.1.1 实体渠道管理规定 3.1.2 邮政营业网点设置规定 3.1.3 营业网点服务设施与环境规定 3.1.4 邮政营业网点现场管理相关规定

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 业务创新和指导	4.1 业务创新	4.1.1 能创新营业服务举措 4.1.2 能创新营业业务处理流程 4.1.3 能创新营业管理工作法	4.1.1 邮政营业服务规范 4.1.2 邮政营业操作规范 4.1.3 邮政营业管理规范
	4.2 业务指导	4.2.1 能制定培训计划、大纲和教案 4.2.2 能开发适应生产需要的业务教材、教学视频等 4.2.3 能组织业务知识和操作技能的培训	4.2.1 培训方法和技巧 4.2.2 培训教材、视频开发方法和技巧 4.2.3 教学组织与管理

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	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	5	5
	基础知识	40	35	30	28	28
相关知识要求	客户服务	5	5	4	4	4
	业务办理	42	47	48	49	42
	特殊处理	4	4	7	7	—
	日终处理	4	4	6	7	6
	业务创新和指导	—	—	—	—	15
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能要求	客户服务	12	12	10	10	10
	业务办理	68	65	65	55	50
	特殊处理	10	13	15	18	—
	日终处理	10	10	10	17	10
	业务创新和指导	—	—	—	—	30
合计		100	100	100	100	100