

邮政投递员 国家职业标准

(征求意见稿)

1. 职业概况

1.1 职业名称

邮政投递员

1.2 职业编码

4-02-07-04

1.3 职业定义

从事邮件和报刊分发、投交工作的人员。

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、外。

1.6 职业能力特征

具有较强的观察、判断、计算、理解、沟通能力。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

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、模拟办理投递业务的场所进行。

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

^① 相关职业：邮政营业员、邮件分拣员、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

上普通高等学校毕业证书（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

理、邮政快递安全技术、客户信息服务、跨境电子商务、艺术设计与制作、资产评估与管理、政府采购管理、会计信息管理、大数据与财务管理、大数据与会计、统计与大数据分析、统计与会计核算、市场调查与统计分析、服务外包、工商企业管理、连锁经营与管理、商务管理、移动商务、农村电子商务、商务数据分析与应用、采购与供应管理、智能物流技术、供应链运营、文化创意与策划、文化产业经营与管理、物流工程技术、现代物流管理、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、统计学、应用统计学、工业设计、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。

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。

①②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60 min;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;操作考核在配备有相关设备和业务软件、模拟办理投递业务的场所进行。

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) 及时投递，准确无误。

2.2 基础知识

2.2.1 邮政通信概述

- (1) 邮政通信生产的性质、特点、任务和服务方针。
- (2) 邮件的传递过程。
- (3) 邮政通信网。
- (4) 邮政投递工作规范和服务礼仪。

2.2.2 邮政业务基础知识

- (1) 国内邮件业务基础知识。
- (2) 国际邮件业务基础知识。

2.2.3 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。

2.2.4 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)《中华人民共和国国家安全法》相关知识。
- (4)《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (5)《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (6)《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (7)《中华人民共和国保守国家秘密法》相关知识。
- (8)《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识。
- (9)《中华人民共和国邮政法》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及相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

本职业包含两个职业方向：普通邮件投递、包快邮件揽投，分别标注为 A、B。

有标注的为各职业方向单独考核项，无标注的为共同考核项。

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.内部处理	1.1 邮件接收	1.1.1 能对进口邮件进行解车操作 1.1.2 能接收邮件总包 1.1.3 能清理作业现场	1.1.1 派车单审核、填报规定 1.1.2 邮件总包封装规格要求 1.1.3 作业现场“6S”管理规定
	1.2 邮件理排	1.2.1 能请领点验邮件 1.2.2 能加盖投递日戳 1.2.3 能按道段理排邮件 1.2.4 能按网格理排邮件(B)	1.2.1 邮件投递运营标准 1.2.2 邮件封装规格要求 1.2.3 投递日戳加盖要求 1.2.4 邮件内部交接环节处理规定 1.2.5 道段/网格的交通道路特征、用户的收件习惯
2.外部揽投	2.1 外部揽收	2.1.1 能解答业务咨询 2.1.2 能开取邮政信筒箱，收集信筒箱邮件(A) 2.1.3 能揽收回执(A) 2.1.4 能揽收包快邮件(B)	2.1.1 邮政用户分类及画像标准 2.1.2 信筒箱开取收集作业规范 2.1.3 回执揽收要求 2.1.4 包快邮件资费计付规定 2.1.5 详情单/电子面单使用规定 2.1.6 揽收时限规定 2.1.7 禁限寄规定
	2.2 外部投递	2.2.1 能投交普通邮件(A) 2.2.2 能投交包快一般邮件(B) 2.2.3 能投交巡视类专用邮政信箱邮件	2.2.1 邮件投递深度规定 2.2.2 投交手续规定 2.2.3 外部投递时限规定
3.归班处理	3.1 邮件处理	3.1.1 能处理再投邮件 3.1.2 能处理转局邮件 3.1.3 能处理改址邮件 3.1.4 能处理退回邮件	3.1.1 再投邮件处理规定 3.1.2 转局邮件处理规定 3.1.3 改址邮件处理规定 3.1.4 退回邮件处理规定
	3.2 档案管理	3.2.1 能整理装订邮件纸质档案 3.2.2 能处理收回回执(A) 3.2.3 能整理邮件电子档案	3.2.1 投递清单使用规定 3.2.2 详情单使用规定 3.2.3 刊卡使用规定 3.2.4 收回回执归档处理要求

		(B)	
--	--	-----	--

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.内部处理	1.1 邮件接收	1.1.1 能分堆码放总包 1.1.2 能使用卸车设备卸车 1.1.3 能处理解车作业不合格事项	1.1.1 邮件总包分堆码放标准 1.1.2 卸车设备操作规程 1.1.3 不合规格事项处理规定
	1.2 邮件理排	1.2.1 能开拆邮件总包 1.2.2 能分拣邮件 1.2.3 能处理邮件错局、错段等一般性问题 1.2.4 能缮制投递清单、自提清单、发班表	1.2.1 邮件总包开拆规定 1.2.2 投递道段分拣操作规程 1.2.3 机构的交通道路、用户的特征 1.2.4 邮件错局、错段等一般问题处理规定 1.2.5 业务单式缮制填报标准
2.外部揽投	2.1 外部揽收	2.1.1 能处理包装不符、实名收寄等一般性问题 2.1.2 能回收银企对账单(A) 2.1.3 能回收返单等反向邮件(B)	2.1.1 包装不符、实名收寄等一般性问题处理规定 2.1.2 银企对账单回收作业要求 2.1.3 返单等反向邮件作业要求
	2.2 外部投递	2.2.1 能处理妥投退回邮件 2.2.2 能办理接转/代投点邮件清退(A) 2.2.3 能办理自提点邮件清退(B) 2.2.4 能投交包快特殊邮件(B)	2.2.1 妥投退回业务处理规定 2.2.2 邮件清退业务处理规定 2.2.3 包快特殊邮件投递作业规范
3. 归班处理	3.1 邮件处理	3.1.1 能处理“无法投递且无法退回”的邮件 3.1.2 能处理银企对账单(A) 3.1.3 能处理揽收邮件(B) 3.1.4 能归缴业务资金(B)	3.1.1 “无法投递且无法退回”的邮件处理规定 3.1.2 有价票证使用管理要求
	3.2 档案管理	3.2.1 能审核邮件档案 3.2.2 能归缴邮件档案	3.2.1 业务档案审核要求 3.2.2 业务档案归缴时限要求

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.内部处理	1.1 邮件接收	1.1.1 能缮制总包电子验单 1.1.2 能缮制总包纸质验单	1.1.1 总包验单缮制要求
	1.2 邮件理排	1.2.1 能处理邮件外包装破损、水湿、油污等疑难性问题 1.2.2 能缮制邮件验单	1.2.1 邮件破损、水湿、油污等疑难事项处理规定 1.2.2 邮件验单缮制标准
2.揽投作业	2.1 外部揽投	2.1.1 能处理邮件延误、拒收等一般问题 2.1.2 能处理邮件误拆、误投、逾期清退等疑难问题 2.1.3 能处理非邮件类、非平函类邮件等信筒箱收集疑难问题（A）	2.1.1 邮件延误、拒收等一般问题处理规定 2.1.2 邮件误拆、误投、逾期清退等疑难问题处理规定 2.1.3 信筒箱收集疑难问题处理规定
	2.2 归班处理	2.2.1 能进行平衡合拢操作 2.2.2 能封发邮件	2.2.1 归班交接及平衡合拢操作规程 2.2.2 转退、“无法投递且无法退回”的邮件封发规定 2.2.3 邮件回执封发规定 2.2.4 揽收/反向邮件封发规定
3.班组管理	3.1 业务管理	3.1.1 能判定投递质量差错等级 3.1.2 能处理投递质量差错	3.1.1 通信业务质量要求 3.1.2 投递质量检查要求
	3.2 基础管理	3.2.1 能维护人员、道段、排班等信息系统作业参数 3.2.2 能维护自提网点信息系统作业参数（B） 3.2.3 能维护邮件接转/代投点、邮政信筒箱等信息系统生产质控参数（A）	3.2.1 投递信息系统基础参数维护要求

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. 揽投作业	1.1 揽投内部作业	1.1.1 能处理违反禁限规定等疑难问题 1.1.2 能审核验单 1.1.3 能检查邮件理排质量	1.1.1 禁限品处理规定 1.1.2 验单审核要求 1.1.3 邮件理排质量检查规定
	1.2 揽投外部作业	1.2.1 能处理邮件内件丢失、损坏等疑难问题 1.2.2 能处理邮件补单等疑难问题	1.2.1 邮件内件丢失、损坏等疑难问题处理规定 1.2.2 邮件补单等疑难问题处理规定
2. 班组管理	2.1 业务管理	2.1.1 能采集分析及时妥投率等重点运营指标 2.1.2 能检查平常函件跟段作业(A) 2.1.3 能制定接转/代投点作业计划(A) 2.1.4 能制定自提点作业计划(B)	2.1.1 重点运营指标解读规定 2.1.2 外部跟段作业检查要求 2.1.3 接转/代投点邮件投交操作规程 2.1.4 自提点邮件投交操作规程
	2.2 基础管理	2.2.1 能维护组织机构、地址库等信息系统生产参数 2.2.2 能施画信息系统揽收、投递电子围栏 2.2.3 能维护外勤关键点、建制村等信息系统基础数据(A)	2.2.1 组织机构、地址库等特殊参数维护标准 2.2.2 电子围栏施画标准 2.2.3 外勤关键点、建制村等基础数据维护标准
3. 业务创新和指导	3.1 培训指导	3.1.1 能制定培训计划、教案及大纲 3.1.2 能对初、中、高级投递员进行理论授课及操作指导 3.1.3 能使用办公软件编写教案、制作课件	3.1.1 授课知识及技巧 3.1.2 课程设计与开发方法 3.1.3 计算机操作系统、办公软件的操作知识
	3.2 业务指导与创新	3.2.1 能指导初、中、高级投递员完成投递作业 3.2.2 能协助优化投递作业流程工作	3.2.1 投递作业业务管理规定 3.2.2 投递作业流程优化原则

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. 揽投作业	1.1 内部作业	1.1.1 能处理查单、复验 1.1.2 能处理邮件退赔 1.1.3 能处理邮件查扣等特殊事项	1.1.1 查、验单等处理规定 1.1.2 邮件退赔处理规定 1.1.3 禁限寄及邮件查扣等业务处理规定
	1.2 外部作业	1.2.1 能检查建制村直接通邮质量 1.2.2 能督导自提点作业质量 1.2.3 能督导接转/代投点作业质量	1.2.1 建制村直接通邮作业要求 1.2.2 自提点邮件检查规定 1.2.3 接转/代投点邮件检查规定
2. 班组管理	2.1 业务管理	2.1.1 能编制揽投作业计划 2.1.2 能管理班组业务协议档案资料	2.1.1 揽投作业计划编制要求 2.1.2 投递协议管理要求
	2.2 基础管理	2.2.1 能制定晨会、周例会等班组性会议计划，并组织实施 2.2.2 能按规定管理揽投用品用具	2.2.1 班组性会议组织要求 2.2.2 揽投设备使用、管理规定
3. 业务创新和指导	3.1 培训指导	3.1.1 能组织业务培训、岗位练功 3.1.2 能编写业务培训教材	3.1.1 教学组织与管理知识 3.1.2 培训教材编写方法与技巧
	3.2 业务创新	3.2.1 能创新生产组织形式 3.2.2 能创新生产管理方法	3.2.1 投递生产组织创新要求 3.2.2 投递作业管理创新要求

4.权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级/ 方向		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 (%)	
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
基本 要求	职业道德	5		5		5		5		5	
	基础知识	35		35		25		25		25	
相关 知识 要求	内部处理	25		25		10		—		—	
	外部揽投	25		20		—		—		—	
	归班处理	10		15		—		—		—	
	揽投作业	—		—		45		50		50	
	班组管理	—		—		15		15		10	
	业务创新和指导	—		—		—		5		10	
合计		100		100		100		100		100	

4.2 技能要求权重表

项目		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 (%)	
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
相关 技能 要求	内部处理	40		35		20		—		—	
	外部揽投	35		45		—		—		—	
	归班处理	25		20		—		—		—	
	揽投作业	—		—		60		60		50	
	班组管理	—		—		20		30		40	
	业务创新和指导	—		—		—		10		10	
合计		100		100		100		100		100	