

道路货运业务员（网络货运员） 国家职业标准 (征求意见稿)

1. 职业概况

1.1 职业名称

网络货运员

1.2 职业编码

4-02-02-04

1.3 职业定义

在网络货运经营活动中，从事承运管理、客户服务、信息服务，并组织进行订单受理、业务跟踪、费用结算、信息处理的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：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，常温。

1.6 职业能力特征

身体健康,眼部、手部、足部动作协调,视觉、味觉、嗅觉、形体知觉、空间感正常。

1.7 普通受教育程度

高中毕业(或同等学力)。

1.8 培训参考时长

四级/中级工不少于100标准学时；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80标准学时。

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，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业^①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。

^① 相关职业：道路货运站务员、货运业务信息员、道路运输调度员、道路运输业务员、货运核算员、道路运输服务人员、装卸搬运和运输代理服务人员、物流服务师、供应链管理师等，下同。

^② 相关专业：现代物流管理、物流工程技术、工程物流管理、物流服务与管理、物流设施运行与维护、供应链运营、大数据管理与应用、工商管理、市场营销、财务管理、道路与桥梁工程、智能交通管理等，下同。

(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。

(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、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以机考方式为主，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计算机模拟操作方式进行，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

理论知识考试中的监考人员与考生配比为 1:15，每个标准教室不少于2名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比为1:5，且考评人员为3人（含）以上；综合评审委员为3人（含）以上。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于60min，操作技能考核时间不少于90min，综合评审时间不少于30min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室(机房)进行,需配置服务器和计算机;操作技能考核应在具备相关模拟操作功能的场所或工作现场进行;综合评审在配备多媒体设备的室内或工作现场进行。

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) 诚实守信，遵纪守法。
- (2) 钻研业务，热情服务。
- (3) 爱岗敬业，忠于职守。
- (4) 作风正派，坚持原则。

2.2 基础知识

2.2.1 职业基础知识

- (1) 道路运输基础知识。
- (2) 物流与供应链基础知识。

- (3) 数据管理基础知识。
- (4) 数字信息技术基础知识。
- (5) 财税金融基础知识。
- (6) 服务管理基础知识。

2.2.2 安全与环境保护基础知识

- (1) 道路安全基础知识。
- (2) 信息安全基础知识。
- (3) 职业健康基础知识。
- (4) 环境保护基础知识。

2.2.3 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国数据安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国道路运输条例》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国税收征收管理法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国个人所得税法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对四级/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 四级/中级工

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|-------------|--------------|---|--|
| 1. 网络货运用户服务 | 1.1 用户注册信息审核 | 1.1.1 能指导用户注册、审核、维护托运人信息 1.1.2 能指导用户注册、审核、维护实际承运人及运力信息 | 1.1.1 托运人资质审核基本要求 1.1.2 实际承运人资质审核基本要求 1.1.3 运载工具的分类要求 |
| | 1.2 用户咨询投诉受理 | 1.2.1 能受理网络货运用户咨询 1.2.2 能受理网络货运用户投诉 | 1.2.1 网络货运用户咨询基本问题 1.2.2 网络货运用户投诉基本问题 1.2.3 网络货运用户投诉受理流程 |
| | 2.1 信息发布 | 2.1.1 能指导托运人发布、撤销、修改货源信息 2.1.2 能指导实际承运人发布、撤销、修改运力信息 | 2.1.1 货源信息发布流程 2.1.2 运力信息发布流程 |

| | | | |
|--|---------------|--|---|
| 2. 网 络 货 运 业 务 运 营 | 2.2 线上交易 | <p>2.2.1 能匹配货源信息与运力信息</p> <p>2.2.2 能指导托运人、实际承运人、承运人签订电子货运合同</p> <p>2.2.3 能指导托运人、实际承运人、收货人签订电子货运单</p> | <p>2.2.1 车货匹配及人车匹配要求</p> <p>2.2.2 电子货运合同内容</p> <p>2.2.3 电子货运单内容</p> |
| | 2.3 运输过程监控 | <p>2.3.1 能监控实际承运车辆装货过程</p> <p>2.3.2 能实时采集实际承运车辆在途状况</p> <p>2.3.3 能监控实际承运车辆卸货过程</p> | <p>2.3.1 网络货运取派作业规范</p> <p>2.3.2 网络货运在途监控注意事项</p> <p>2.3.3 网络货运安全作业规范</p> |
| | 2.4 回单处理 | <p>2.4.1 能审核实际承运人回单</p> <p>2.4.2 能回收实际承运人回单并建立台账</p> | <p>2.4.1 回单审核要点</p> <p>2.4.2 回单处理流程</p> |
| | 2.5 运费结算与票据核销 | <p>2.5.1 能结算实际承运人运输费用</p> | <p>2.5.1 运输费用构成</p> <p>2.5.2 运输费用结算</p> |

| | | | |
|--|------------|---|--|
| | | 2.5.2 能结算托运人运输费用 2.5.3 能在线进行票据核销 | 流程 2.5.3 票据核销流程 |
| 3. 网 络 货 运 数 字 技 术 应 用 | 3.1 信息系统维护 | 3.1.1 能维护网络货运信息系统基本功能 3.1.2 能记录并反馈网络货运信息系统日常运行问题 | 3.1.1 网络货运信息系统基本功能维护方法 3.1.2 网络货运信息系统问题反馈机制 |
| | 3.2 数据信息采集 | 3.2.1 能采集业务数据信息 3.2.2 能储存业务数据信息 3.2.3 能按规范要求上传运单数据至网络货运信息监测系统 | 3.2.1 数据信息采集方法 3.2.2 数据储存方法 |

2 三级/高级工

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|------|------|------|--------|
|------|------|------|--------|

| | | | |
|--|--------------|---|--|
| 1. 网 络 货 运 用 户 服 务 | 1.1 用户数据统计分析 | 1.1.1 能统计分析用户基础数据 1.1.2 能统计分析用户订单数据 1.1.3 能统计分析用户行为数据 | 1.1.1 用户基础数据统计分析方法 1.1.2 用户订单数据统计分析方法 1.1.3 用户行为数据统计分析方法 |
| | 1.2 用户基本问题处理 | 1.2.1 能分类管理用户基本问题 1.2.2 能指导托运人、实际承运人解决基本问题 | 1.2.1 网络货运用户基本问题的类型 1.2.2 网络货运基本问题的处理方法 |
| 2. 网 络 货 运 | 2.1 调度管理 | 2.1.1 能配置运力资源 2.1.2 能优化运力资源 | 2.1.1 运力资源配置原则 2.1.2 运力资源优化方法 |
| | 2.2 业务异常处理 | 2.2.1 能处理装货异常 2.2.2 能处理在途异常 2.2.3 能处理卸货异常 | 2.2.1 装货异常处理方法 2.2.2 在途异常处理方法 2.2.3 卸货异常处理方法 |

| | | | |
|----------------------|----------------------|--|---|
| <p>业务运营</p> | <p>2.3 结算与票据异常处理</p> | <p>2.3.1 能处理运输费用结算异常</p> <p>2.3.2 能处理票据异常</p> | <p>2.3.1 运输费用结算异常类型</p> <p>2.3.2 运输费用结算异常处理方法</p> <p>2.3.3 票据核销异常类型</p> <p>2.3.4 票据核销异常处理方法</p> |
| <p>3. 网络货运数字技术应用</p> | <p>3.1 信息系统配置</p> | <p>3.1.1 能整理网络货运信息系统业务需求</p> <p>3.1.2 能配置网络货运信息系统功能、流程及业务相关参数</p> <p>3.1.3 能组织实施网络货运系统业务培训</p> | <p>3.1.1 网络货运信息系统业务需求类型</p> <p>3.1.2 网络货运信息系统功能、流程及业务配置原则</p> <p>3.1.3 网络货运系统业务培训组织实施流程</p> |
| | <p>3.2 业务数据统计分析</p> | <p>3.2.1 能预处理网络货运业务数据</p> <p>3.2.2 能统计分析网络货运业务数据，并编制可视化报表</p> | <p>3.2.1 网络货运业务数据分类</p> <p>3.2.2 网络货运业务数据预处理方法</p> <p>3.2.3 网络货运业务</p> |

| | | | |
|--|--|--|-----------|
| | | | 数据可视化分析方法 |
|--|--|--|-----------|

3.3 二级/技师

| 职业职能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|--|-----------------------|--|--|
| 1. 网 络 货 运 用 户 服 务 | 1.1 用户市 场需求管理 | 1.1.1 能组织开展网 络货运市场调研活动 1.1.2 能分析网络货 运市场及竞争环境 1.1.3 能开拓网络货 运市场 | 1.1.1 网络货运市场 调研方法及内容 1.1.2 网络货运市场 及竞争环境分析方法 1.1.3 网络货运市场 开拓方法 |
| | 1.2 用户群 体管理 | 1.2.1 能分析用户群 体特征并进行分类 1.2.2 能编制用户群 体分析报告 | 1.2.1 用户群体特征 1.2.2 用户群体分类 方法 1.2.3 用户群体分析 报告编制方法 |
| | 1.3 用户服 务标准化管 理 | 1.3.1 能制定用户服 务标准操作流程 1.3.2 能制定用户服 务应答标准 | 1.3.1 用户服务标准 操作流程 1.3.2 用户服务应答 标准 |

| | | | |
|--|------------|--|--|
| 2. 网 络 货 运 业 务 运 营 | 2.1 运营报告编制 | 2.1.1 能统计分析业务运营数据 2.1.2 能编制月度、季度、年度业务运营报告 | 2.1.1 业务运营数据分析方法 2.1.2 业务运营报告编制方法 |
| | 2.2 运营流程优化 | 2.2.1 能根据运营问题优化业务流程 2.2.2 能根据运营指标分解工作任务 | 2.2.1 业务运营流程优化方法 2.2.2 业务运营指标体系 |
| | 2.3 运营质量管控 | 2.3.1 能管控业务运营质量 2.3.2 能管控平台数据信息质量 | 2.3.1 业务运营质量控制内容 2.3.2 平台数据信息质量控制内容 |
| | 2.4 运营成本管控 | 2.4.1 能统计分析网络货运运营成本 2.4.2 能控制网络货运运营成本 | 2.4.1 网络货运运营成本统计分析方法 2.4.2 网络货运运营成本控制内容 |

| | | | |
|--|--------------------------|---|---|
| 3. 网络 网络 货运 数字 技术 应用 | 3.1 网络货 运信息系统 需求管理 | 3.1.1 能评审网络货 运信息系统业务需求 3.1.2 能设计网络货 运信息系统功能与流 程 | 3.1.1 网络货运信息 系统业务需求评审流 程 3.1.2 网络货运信息 系统功能与流程设计 方法 |
| | 3.2 网络货 运数字技术 应用 | 3.2.1 能应用数字技 术预测、规划业务 3.2.2 能应用数字技 术保障数据安全 3.2.3 能编制网络货 运数字化技术应用报 告 | 3.2.1 数字化技术类 型 3.2.2 数据安全管 理要求 3.2.3 数据合规管 理的要求 3.2.4 网络货运数字 化技术报告编制方法 |
| 4. 网 络 货 运 财 税 | 4.1 财税报 告应用 | 4.1.1 能分析财税报 告 4.1.2 能提出运营优 化措施 4.1.3 能根据月度、 季度、年度财税报告 提出经营改善意见 | 4.1.1 财税数据分析 方法 4.1.2 财税报告编制 方法 4.1.3 财税业务优化 策略 |

| | | | |
|---------|----------------|--|---|
| 筹划 | 4.2 财税筹划解决方案编制 | 4.2.1 能提供财税筹划咨询服务 4.2.2 能制定财税筹划解决方案 | 4.2.1 财税筹划服务模式 4.2.2 财税筹划解决方案制定方法 |
| 5. 培训指导 | 5.1 业务培训 | 5.1.1 能编制培训计划 5.1.2 能编制培训讲义 5.1.3 能对本职业或相关职业三级/高级工及以下级别人员进行专业知识及技能培训 | 5.1.1 培训计划编制方法 5.1.2 培训讲义编制方法 5.1.3 培训组织与实施方法 |
| | 5.2 业务指导 | 5.2.1 能编制网络货运业务指导方案 5.2.2 能对本职业或相关职业三级/高级工及以下级别人员进行业务指导 | 5.2.1 网络货运业务知识指导的方法 5.2.2 网络货运专业技能指导的方法 |

3.4 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. 网络货运用户服务 | 1.1 用户服务指标体系制定 | 1.1.1 能根据市场需求设计用户服务指标体系 1.1.2 能制定用户服务管理制度 1.1.3 能制定用户关系管理方案 | 1.1.1 用户服务指标体系设计方法 1.1.2 用户服务管理制度制定方法 1.1.3 用户关系管理方案制定方法 |
| | 1.2 用户服务营销方案制定 | 1.2.1 能制定用户服务营销方案 1.2.2 能组织实施用户服务营销活动 | 1.2.1 用户服务营销方案制定方法 1.2.2 用户服务营销活动实施流程 |
| 2. 网络 | 2.1 业务协同计划制定 | 2.1.1 能设计网络货运平台产品及服务体系 2.1.2 能制定网络货运业务协同方案 | 2.1.1 产品及服务体系设计方法 2.1.2 网络货运业务协同方案制定方法 |
| | 2.2 业务质量管理体系制定 | 2.2.1 能设计网络货运质量管理体系 2.2.2 能制定网络货 | 2.2.1 网络货运质量管理体系设计方法 2.2.2 网络货运质量 |

| | | | |
|------------|-----------------|---|---|
| 网络货运业务运营 | | 运质量管理体系 | 管理方法 |
| | 2.3 业务绩效管理体系制定 | 2.3.1 能设计网络货运绩效管理体系 2.3.2 能制定网络货运绩效管理制度 | 2.3.1 网络货运绩效体系设计方法 2.3.2 网络货运绩效管理方法 |
| | 2.4 业务风险管理 | 2.4.1 能构建网络货运风险评估体系 2.4.2 能设计网络货运风险管理策略 | 2.4.1 网络货运风险评估体系设计方法 2.4.2 网络货运风险管理方法 |
| 3. 网络货运数字技 | 3.1 网络货运数字化战略制定 | 3.1.1 能根据宏观环境配置网络货运战略信息资源 3.1.2 能制定网络货运数据资产管理方案 3.1.3 能利用大数据、区块链等新技术制定网络货运数字化战略方案 | 3.1.1 网络货运战略信息资源配置方法 3.1.2 网络货运数据资产管理方案制定方法 3.1.3 网络货运数字化战略方案制定方法 |

| | | | |
|--|--------------------------|---|--|
| 术 应 用 | 3.2 网络货 运创新服务 战略制定 | 3.2.1 能制定网络货 运创新服务战略方案 3.2.2 能规划网络货 运创新服务业务 | 3.2.1 网络货运创新 服务战略制定方法 3.2.2 网络货运创新 服务业务规划方法 |
| 4. 网 络 货 运 财 税 筹 划 | 4.1 财税风 险管理 | 4.1.1 能构建网络货 运财税风险评估体系 4.1.2 能设计网络货 运财税风险管理策略 | 4.1.1 网络货运财税 风险评估体系设计方 法 4.1.2 网络货运财税 风险管理方法 |
| | 4.2 税务合 规方案制定 | 4.2.1 能制定税务合 规管理体系 4.2.2 能制定税务合 规评价体系 4.2.3 能制定税务合 规方案 | 4.2.1 税务合规管理 体系制定方法 4.2.2 税务合规评价 体系制定方法 4.2.3 税务合规方案 制定方法 |

| | | | |
|------------------------|--------------|---|--|
| 5. 培 训 指 导 | 5.1 业务培 训 | 5.1.1 能编制培训规 划与实施方案 5.1.2 能对本职业或 相关职业二级/技师及 以下级别人员进行专 业知识及技能培训 | 5.1.1 培训体系设计 方法 5.1.2 培训方案编制 方法 |
| | 5.2 业务指 导 | 5.2.1 能设计业务指 导体系 5.2.2 能对本职业或 相关职业二级/技师及 以下级别人员进行业 务指导 | 5.2.1 业务指导方法 5.2.2 网络货运前沿 技术 |

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

| 项目 \ 技能等级 | | 四级/中级 | 三级/高级 | 二级/技师 | 一级/高级技 |
|-----------|------------|-------|-------|-------|--------|
| | | 工 (%) | 工 (%) | (%) | 师 (%) |
| 基本要求 | 职业道德 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | 基础知识 | 20 | 15 | 10 | 5 |
| 相关知识要求 | 网络货运用户服务 | 30 | 30 | 15 | 15 |
| | 网络货运业务运营 | 30 | 30 | 25 | 20 |
| | 网络货运数字技术应用 | 15 | 20 | 20 | 20 |
| | 网络货运财税筹划 | - | - | 20 | 25 |
| | 培训指导 | - | - | 5 | 10 |
| 合计 | | 100 | 100 | 100 | 100 |

4.2 技能要求权重表

| 项目 | | 技能等级 | 四级/中级工 | 三级/高级工 | 二级/技师 | 一级/高级技师 |
|------|------------|------|--------|--------|-------|---------|
| | | | (%) | (%) | (%) | (%) |
| 技能要求 | 网络货运用户服务 | | 35 | 35 | 20 | 20 |
| | 网络货运业务运营 | | 35 | 35 | 25 | 20 |
| | 网络货运数字技术应用 | | 30 | 30 | 25 | 20 |
| | 网络货运财税筹划 | | - | - | 20 | 30 |
| | 培训指导 | | - | - | 10 | 10 |
| 合计 | | | 100 | 100 | 100 | 100 |