

# 快递运营

## 职业技能等级标准

标准代码：500010

（2021年2.0版）

国邮创展（北京）人力资源服务有限公司 制定

2021年12月 发布

# 目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 适用院校专业	3
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求	4
参考文献	11

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：国邮创展（北京）人力资源服务有限公司、国家邮政局职业技能鉴定指导中心、全国邮政职业教育教学指导委员会、中国快递协会、中国邮政速递物流有限公司、顺丰速运有限公司、圆通速递有限公司、中通快递股份有限公司、中外运-敦豪国际航空快件有限公司、菜鸟网络科技有限公司、浙江邮电职业技术学院。

本标准主要起草人：张小宁、陈兴东、王再良、高永富、张慧、沈晓燕、高俊霞、申志军、周晓丰、佟飞、张敏、林睿。

声明：本标准的知识产权归属于国邮创展（北京）人力资源服务有限公司，未经国邮创展（北京）人力资源服务有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准规定了快递运营职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于快递运营职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 27917.1-2011 快递服务 第1部分：基本术语

GB/T 27917.2-2011 快递服务 第2部分：组织要求

GB/T 27917.3-2011 快递服务 第3部分：服务环节

GB/T 10757-2011 邮政业术语

## 3 术语和定义

GB/T 27917.1-2011界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 快递服务 **express service, courier service**

在承诺的时限内快速完成的寄递服务。

[GB/T 10757-2011，定义2.6]

### 3.2 快递运营 **express operation**

为完成快递发展目标，通过在承诺的时限内快速完成寄递服务所开展的各项作业处理和经营管理等工作的总称。

### 3.3 快递服务组织 **express service organization**

在中国境内依法注册的，提供快递服务的企业及其加盟企业、代理企业。

注：快递服务组织包括快递企业和邮政企业提供的快递服务的机构。

[GB/T 27917.1-2011，定义2.2]

### 3.4 快递网点 **express site**

快递服务组织设立的用于提供快件收寄、派送、交接及提供其他末端服务的快递营业场所。

### 3.5 快件处理场所 **express handling area**

快递服务组织专门用于快件分拣、封发、存储、交换、转运、投递等活动的场所。

[GB/T 27917.1-2011, 定义4.4.2]

### 3.6 快递数据分析 express data analysis

对快递服务运营过程中收寄、分拣、运输、派送各环节所产生的各类数据，采用适当的统计分析方法对其采集、处理，提取有用信息并加以详细研究和概括总结，形成对快递运营具有指导意义的结论。

## 4 适用院校专业

### 4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：快递运营管理、邮政通信管理、物流服务与管理、电子商务、农产品营销与储运、客户信息服务、市场营销等专业。

高等职业学校：快递运营管理、邮政通信管理、物流管理、物流信息技术、冷链物流技术与管理、报关与国际货运、电子商务、跨境电子商务、工商企业管理、物流工程技术、铁路物流管理、道路运输管理、物流金融管理、市场营销等专业。

高等职业教育本科学校：电子商务、跨境电子商务、市场营销、物流工程、物流管理等专业。

应用型本科学校：邮政工程、邮政管理、物流工程、物流管理、电子商务、市场营销等专业。

### 4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：邮政快递运营、邮政通信服务、邮政快递安全技术、物流服务与管理、冷链物流服务与管理、国际货运代理、物流设施运行与维护、电子商务、跨境电子商务、农产品营销与储运、包装设计与制作、客户信息服务、市场营销等专业。

高等职业学校：邮政快递运营管理、邮政快递智能技术、邮政通信管理、现代物流管理、冷链物流技术与管理、供应链运营、关务与外贸服务、电子商务、跨境电子商务、农村电子商务、工商企业管理、物流工程技术、智能物流技术、航空物流管理、铁路物流管理、港口物流管理、道路运输管理、市场营销等专业。

高等职业教育本科学校：邮政快递管理、现代物流管理、物流工程技术、电子商务、跨境电子商务、全媒体电商运营、市场营销等专业。

应用型本科学校：邮政工程、邮政管理、物流工程、物流管理、电子商务、市场营销等专业。

## 5 面向职业岗位（群）

【快递运营】（初级）：主要面向快递员、快件处理员、邮政营业员、邮政投递员、邮件分拣员等职业岗位，主要完成快件收派、快件处理、邮政营业、邮政投递、邮件分拣等工作，从事邮政快递生产作业、客户服务等工作。

【快递运营】（中级）：主要面向邮政快递网点管理人员、处理中心运营管理人员、邮政快递设备操作管理人员、邮政市场业务员等职业岗位，主要完成邮政快递网点和处理中心运营、设备运维、信息系统维护、数据分析、作业场地规划设计等工作，从事邮政快递业务处理、营销、管理等工作。

【快递运营】（高级）：主要面向邮政快递管理人员、邮政快递工程技术人员，邮政快递网络规划与智能优化工程师、数据分析与维护工程师、数字化运营管理工程师等职业岗位，主要完成邮政快递服务管理、产品管理、质量管理、安全管理、邮政快递经营管理、数字化运营管理、邮政快递网络规划与智能优化等工作，从事邮政快递服务与经营管理、网络规划与智能优化等工作。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

快递运营职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【快递运营】（初级）：主要面向邮政快递相关领域，根据作业流程规定，从事快件收寄、快件处理、快件派送、信息处理、设备操作等环节的生产作业。

【快递运营】（中级）：主要面向邮政快递相关领域，根据业务管理要求，从事网点管理、快件处理中心管理、安全管理、数据分析、客户服务等环节的生产管理。

【快递运营】（高级）：主要面向邮政快递相关领域，根据运营管理需求，从事业务开发、路由规划、安全管理、数据应用、智能设备应用与创新等流程优化和管理实施，提供解决方案。

### 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 快递运营职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 快件收寄	1.1 国内快件收寄	1.1.1 能根据快递实名登记制度，规范完成实名登记作业。

		<p>1.1.2 能根据快递收寄验视制度,规范完成收寄验视作业。</p> <p>1.1.3 能根据国内快递禁限寄递物品规定,识别并处置各类禁限寄物品。</p> <p>1.1.4 熟悉常见包装材料,掌握常见包装技法,能根据要求完成一般快件的绿色、安全、规范包装。</p> <p>1.1.5 能规范完成快件信息录入、称重计费 etc 收寄作业,向用户推介快递产品,提供保险、保价等增值服务建议。</p>
	1.2 国际快件收寄	<p>1.2.1 能根据客户需求,向客户推荐适合的国际快递产品。</p> <p>1.2.2 能识别国际快件标识国家/地区的简称(二字代码)、国际航空运输协会(IATA)英文字母简写航空机场名(三字代码)。</p> <p>1.2.3 能指导用户准备、填写清关单证,并审核清关单证。</p> <p>1.2.4 能根据主要国家(地区)有关法律法规及制度规定,识别并处置各类禁限寄物品。</p> <p>1.2.5 能完成国际快件的绿色、安全、规范包装。</p> <p>1.2.6 能规范完成国际快件的单证粘贴、信息录入、称重计费 etc 作业,向用户提供增值服务建议。</p> <p>1.2.7 熟悉国际快递业务常见风险,能为客户提供安全建议。</p>
2. 快件处理	2.1 总包接收	<p>2.1.1 能实施车辆卸载作业。</p> <p>2.1.2 能识别异常总包并处理总包接收中的异常情况。</p> <p>2.1.3 能识别并处理总包拆解过程中的异常快件。</p> <p>2.1.4 能按要求对作业场地进行清理、检查。</p>
	2.2 分拣封发	<p>2.2.1 熟悉常见分拣代码,掌握快件分拣的安全操作要求,能安全、规范完成快件分拣。</p> <p>2.2.2 能对分拣过程中的总包、快件异常情况进行处理。</p> <p>2.2.3 能根据快件路由建立总包进行封发。</p>
	2.3 国际快件处理	<p>2.3.1 掌握国际快件处理操作流程。</p> <p>2.3.2 能根据国际快件标准查验快件。</p> <p>2.3.3 能审核国际快件报关单证,完成出口快件报关操作。</p> <p>2.3.4 能完成对国际快件的复核。</p> <p>2.3.5 能根据目的地和寄递渠道完成国际快件的分拣、建包。</p>
	2.4 快件交运	<p>2.4.1 能执行装载计划。</p> <p>2.4.2 能对发运异常情况进行处理。</p> <p>2.4.3 能整理、复核和归档快件装运清单、快件发运路单等快件运输业务单据。</p> <p>2.4.4 能根据国际快件目的地,将交运快件信息发送给</p>

		始发国、目的地国海关。
3. 快件派送	3.1 快件核对	3.1.1 能对待派送快件进行交接核对、查验。 3.1.2 能处理快件查验时发现的异常件。 3.1.3 能识别资费到付、代收货款、代收海关关税等特殊待派送快件。
	3.2 派送路线设计	3.2.1 能熟练使用各类地图工具,结合待派送快件信息设计派送路线。 3.2.2 能掌握并运用派送线路设计的基本原则,处理优先件优先派送问题。 3.2.3 能根据派送段内客户需求、分布情况,优化派送路线。
	3.3 快件派送作业	3.3.1 能根据收件人名址,完成快件派送,并获得签收。 3.3.2 掌握派送车辆安全驾驶基本知识技能,完成快件派送。 3.3.3 能规范、合理利用智能快件箱、快递驿站等方式完成快件派送。
	3.4 派送信息复核	3.4.1 能复核比对派送信息。 3.4.2 能处理回单业务。 3.4.3 能复核签收底单,核对电子签收信息。 3.4.4 能完成资费到付、代收货款、代收海关关税等相关款项的核对与交接。
4. 信息处理	4.1 业务数据分析	4.1.1 能收集、整理服务范围内客户的基本信息并作出合理分类。 4.1.2 能整理、分析不同类别客户的收寄、派送业务需求特点。 4.1.3 能收集、整理、分析服务范围内特殊需求客户信息。 4.1.4 能分析客户投诉、问题件等异常数据。
	4.2 业务优化调整	4.2.1 能根据主要客户收寄业务需求优化调整收寄作业。 4.2.2 能根据主要客户派送业务需求优化调整派送作业。
	4.3 信息安全保护	4.3.1 掌握国家有关快递信息安全的法律法规,能根据不同客户特点分析其重要安全信息。 4.3.2 熟悉快递信息的常见泄露渠道,并能根据不同类别客户情况作出相应分析。 4.3.3 能根据分析结果,对不同客户类别的信息采取合理的保护方法。
5. 设备操作	5.1 收寄设施设备运维	5.1.1 能操作、保养巴枪(PDA)。 5.1.2 能操作、保养便携式电子运单打印机。 5.1.3 能操作、保养爬楼机、跟随小车等其他快件收寄设备。
	5.2 处理设	5.2.1 能操作、保养快件分拣设备。

	设施设备运维	5.2.2 能操作、维护处理场地信息处理设备及网络设备。 5.2.3 能检查、保养处理场地内的消防设施设备。 5.2.4 能操作、保养流水线、多面读码、高速扫描仪等其他快件处理设备。
	5.3 智能化设备操作	5.3.1 能操作智能化分拣机器人、分拣机械臂等智能处理设备。 5.3.2 能操控小型无人机、无人车等智能快递投递设备。 5.3.3 能操作智能安检设备、监控设备等各类智能辅助设备。

表2 快递运营职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 网点管理	1.1 生产作业组织管理	1.1.1 能依据作业标准对快件收派过程进行监督管理。 1.1.2 能对各派送区域快件收派作业进行优化。 1.1.3 能分析各收派区域收派作业时效指标。 1.1.4 能根据收派作业时效指标分析结果，合理优化、调整快递员收派区域。 1.1.5 能根据网点运营情况，合理优化收派作业的流程、区域、线路。
	1.2 网点运营管理	1.2.1 能对网点服务范围内的客户进行分类，并分析其需求特点，调整网点营销策略。 1.2.2 掌握网点运营管理指标体系，能对网点整体及快递员个人的业务数据按指标体系要求进行整理和分析。 1.2.3 掌握质量管理的常用方法，结合网点运营管理指标分析，对网点管理进行改进。 1.2.4 能根据快递网点业务量的变化，制定合理的人员调度方案。
	1.3 突发事件处理	1.3.1 能制定并执行本网点突发事件应急预案。 1.3.2 能应对并处理作业中的人身安全事故。 1.3.3 能应对并处理收派作业过程中发现的危险品、反动宣传资料、枪支弹药、毒品等禁寄物品。
2. 处理中心管理	2.1 作业组织管理	2.1.1 能监督管理快件处理员执行快件处理环节作业标准。 2.1.2 能根据快件时限要求，制定快件运输路由、发运计划。 2.1.3 掌握处理中心运营管理指标体系，能对处理中心运营管理指标进行分析，并制定改进措施。 2.1.4 能根据业务量变化，提出作业组织优化建议。
	2.2 处理	2.2.1 能处理作业现场发现的总包接收异常。

	作业异常管理	2.2.2 能处理总包拆解过程中的异常。 2.2.3 能处理快件发运异常。
	2.3 突发事件处理	2.3.1 能制定所在处理中心各类突发事件应急预案。 2.3.2 能处理生产作业过程中的突发事件,并启动应急预案。
3. 安全管理	3.1 基础安全管理	3.1.1 熟悉并能整理快递安全管理方面的法律法规。 3.1.2 熟悉并能整理企业关于快递安全管理方面的文件和制度。 3.1.3 能按要求整理快递企业安全管理的台账。
	3.2 服务安全管理	3.2.1 熟练掌握三项制度、快递安全生产操作规范有关要求及企业有关制度规定。 3.2.2 能对三项制度、安全生产操作、企业制度有关要求落实情况进行检查。 3.2.3 能根据检查情况制定服务安全管理的整改意见。
	3.3 设施设备安全管理	3.3.1 熟练掌握快递企业设施设备安全管理的法律法规及企业制度规定。 3.3.2 能根据隐患排查表对设施设备安全情况进行检查并制定提出整改意见。
4. 数据分析	4.1 网点业务数据分析	4.1.1 掌握常见的数据分析方法。 4.1.2 能对网点业务量收数据进行分析。 4.1.3 能分析业务量与网点运营管理指标之间的关系,并提出优化建议。
	4.2 处理中心业务数据分析	4.2.1 掌握常见的数据分析工具。 4.2.2 能对处理中心业务量数据进行分析。 4.2.3 能分析业务量与处理中心运营管理指标之间的关系,并提出优化建议。
5. 客户服务	5.1 业务推介	5.1.1 能根据客户需求推介标准快递产品与服务。 5.1.2 能根据客户个性化需求开发快递产品,制订个性化服务方案。 5.1.3 能根据客户清关需求,开发特殊清关通道。
	5.2 满意度调查	5.2.1 能进行客户服务满意度调查,分析客户满意度 5.2.2 能进行快递产品、时限、价格满意度调查,分析市场满意度。 5.2.3 能根据客户流失率分析,发现问题并提出解决方案。
	5.3 投诉处理	5.3.1 能记录并处理客户反映的问题件,并持续跟进。 5.3.2 能记录并处理客户反映的快件延误、服务态度等投诉。 5.3.3 能与客户协商丢失、损毁等情况的赔偿方案。 5.3.4 能现场处理涉及保险保价、资费、关税等投诉,提出解决方案。

表3 快递运营职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 业务开发	1.1 需求调查	1.1.1 能开展市场占有率调查，分析调查结果。 1.1.2 能分析宏观经济数据与企业经营数据的关联关系。 1.1.3 能开展用户服务满意度调查，分析调查结果。
	1.2 产品设计	1.2.1 能开发适合地方产业特点的增值服务项目。 1.2.2 能根据市场需求开发新的快递产品与服务。 1.2.3 能根据个性化需求开发新的快递产品与服务。
	1.3 市场营销	1.3.1 掌握快递产品市场营销基本方法。 1.3.2 能根据市场调研结果结合经营目标制定不同快递产品与服务营销方案。 1.3.3 能根据营销方案实施市场营销活动。
2. 路由规划	2.1 路由分析	2.1.1 能分析快件路由时效指标数据。 2.1.2 能分析快件路由成本指标数据。 2.1.3 能分析分拨批次、运输方式与时效、成本的关系。
	2.2 路由优化	2.2.1 能审核处理中心上报的路由优化方案。 2.2.2 能根据各处理中心之间的路由情况及时效、成本方面的要求，制定全网任何两处理中心之间的最优路由推荐方案。 2.2.3 能制定零担并网、高峰期路由线路拆分、运力补充调度方案。 2.2.4 能优化公路、铁路、航空、水运等多式联运方案。
3. 安全管理	3.1 安全隐患排查	3.1.1 掌握隐患排查的常见方法。 3.1.2 能根据快递企业实际情况制定隐患排查表。 3.1.3 能根据隐患排查表中的整改建议，制定隐患整改方案。
	3.2 制度制订与监督	3.2.1 能根据国家法律法规要求完成快递企业安全管理文件的编制。 3.2.2 能依据国家法律法规要求制定快递企业安全管理有关制度。 3.2.3 能根据企业文件和制度要求，完成快递企业安全生产管理的监督考核。
	3.3 应急预案制订与演练	3.3.1 能制订快递网点突发事件应急预案，并监督落实。 3.3.2 能制订快件处理中心突发事件应急预案，并监督落实。 3.3.3 能制订快件运输环节突发事件应急预案，并监督落实。 3.3.4 能制订危化品、爆炸品等禁寄物品泄露突发事件应急预案，并监督落实。 3.3.5 能按照各项应急预案，制定演练方案，并组织实

		施。
4. 数据应用	4.1 数据交换管理	<p>4.1.1 能根据规定确保与行业主管部门进行各项监管数据上传与交换的准确性。</p> <p>4.1.2 能加强数据交换各环节管理，确保快件航空运输数据交换的准确性。</p> <p>4.1.3 能加强数据交换各环节管理，确保国际快件业务数据与海关关务系统数据交换的准确性。</p> <p>4.1.4 能加强数据交换各环节管理，确保快递服务与客户数据交换的准确性。</p>
	4.2 统计分析	<p>4.2.1 能对业务量进行统计分析，提出人员、运力、场地、设备等资源配置优化方案。</p> <p>4.2.2 能统计分析快件业务量、时效、服务质量等指标，分析各项指标达成情况，提出运营方案优化建议。</p> <p>4.2.3 能根据统计分析结果，对各环节的服务质量进行监督、检查，并提出改进建议。</p> <p>4.2.4 能根据实际需求选择分析方式撰写各类统计分析报告。</p>
	4.3 数据建模	<p>4.3.1 能掌握数据挖掘分析基本原理与方法。</p> <p>4.3.2 能使用 SAS、SPSS、python 等数据分析工具。</p> <p>4.3.3 能根据快递应用场景需求，建立数据模型。</p>
5. 智能设备应用与创新	5.1 智能设备应用分析	<p>5.1.1 能分析快递网点智能生产设备的布局、投放需求，管控成本、提升效能。</p> <p>5.1.2 能分析处理中心智能生产设备的效率达成情况。</p> <p>5.1.3 能分析各类智能设备的应用效率。</p> <p>5.1.4 能根据服务需求提出其他智能设备应用建议。</p>
	5.2 智能设备应用优化	<p>5.2.1 能优化快递网点智能生产设备的应用方案，提升效能。</p> <p>5.2.2 能优化处理中心智能生产设备的应用方案，提升效能。</p> <p>5.2.3 能根据快递应用场景，设计智能化作业解决方案，搭建智能化应用场景模型。</p>
	5.3 智能设备维护指导	<p>5.3.1 能指导快递网点智能生产设备的维护。</p> <p>5.3.2 能指导处理中心智能生产设备的维护。</p> <p>5.3.3 能指导其他智能设备的维护。</p>

## 参考文献

- [1] 《中华人民共和国邮政法》（主席令第二十五号）
- [2] 《快递暂行条例》（中华人民共和国国务院令 第697号）
- [3] 快递业务经营许可管理办法（中华人民共和国交通运输部令2019年第31号）
- [4] 邮件快件实名收寄管理办法（中华人民共和国交通运输部令2018年第24号）
- [5] 邮件快件包装管理办法（中华人民共和国交通运输部令2021年第1号）
- [6] 国家邮政局 公安部 国家安全部关于发布《禁止寄递物品管理规定》的通告（国邮发〔2016〕107号）
- [7] GB/T 16606.1-2018 快递封装用品 第1部分：封套
- [8] GB/T 16606.2-2018 快递封装用品 第2部分：包装箱
- [9] GB/T 16606.3-2018 快递封装用品 第3部分：包装袋
- [10] YZ/T 0163-2018 邮政业信息系统安全等级保护实施指南
- [11] YZ/T 0167-2018 快件集装容器第2部分：集装袋
- [12] YZ/T 0158-2017 快件航空运输信息交换规范
- [13] YZ/T 0159-2017 快递服务制造业信息交换规范
- [14] YZ/T 0161-2017 快件处理场所设计指南
- [15] YZ/T 0153-2016 快递末端投递服务信息交换规范
- [16] YZ/T 0145-2015 快递末端投递服务规范
- [17] YZ/T 0137-2015 快递营业场所设计基本要求
- [18] YZ 0149-2015 快递安全生产操作规范
- [19] YZ 0139-2015 邮政业安全生产设备配置规范
- [20] YZ/T 0136-2014 快递专用电动三轮车技术要求
- [21] YZ/T 0134-2013 快递代收货款服务规范
- [22] YZ/T 0131-2013 快件跟踪查询信息服务规范
- [23] YZ/T 0133-2013 智能快件箱
- [24] YZ/T 0130-2012 快递服务与电子商务信息交换标准化指南
- [25] 教育部办公厅关于公布首批《职业学校专业（类）顶岗实习标准》目录的通知（教职成厅函〔2016〕29号）

[26]教育部关于公布第二批《职业学校专业顶岗实习标准》的通知（教职成函〔2018〕1号）

[27]关于发布《高等职业学校种子生产与经营专业教学标准》等347项高等职业学校专业教学标准的公告

[28]《高等职业学校专业教学标准（高等职业学校邮政通信管理专业教学标准）》（2019版）

[29]人力资源社会保障部办公厅 国家邮政局办公室《关于颁布快递员等2个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕111号）

[30]《中华人民共和国职业分类大典》（2015版）

[31] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）

[32] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）

[33] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）