



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级邮政快递运营管理专业 技能考核标准

目 录

一、专业名称及适用对象	1
二、考核目标	1
三、考核内容	2
(一) 专业基本技能	2
模块一 快递数据处理与分析	2
模块二 快递礼仪与快递法规识别	3
(二) 岗位核心技能	3
模块一 快件业务操作	3
模块二 快递网络运营管理	4
模块三 快递运输与路由规划	6
模块四 快递客户服务与营销	8
四、评价标准	7
五、抽考方式	10
六、附录	10

邮政快递运营管理专业考核标准修订指导委员会：

顾问：邓德艾（湖南现代物流职业技术学院校长）

主任：陈建华（湖南现代物流职业技术学院副校长）

成员：曾 明（湖南现代物流职业技术学院物流管理学院院长，
副教授）

谭新明（湖南现代物流职业技术学院物流管理学院副院
长，副教授）

彭 亮（湖南省圆通速递有限公司网络管理部主管）

文 雯（湖南省圆通速递有限公司人力资源部主管）

吴 瑛（中国邮政集团有限公司湖南省寄递事业部客户
服务中心主管）

曾恋之（湖南现代物流职业技术学院，副教授）

李孟卿（湖南现代物流职业技术学院，讲 师）

蔡丽玲（湖南现代物流职业技术学院，讲 师）

秦 颖（湖南现代物流职业技术学院，讲 师）

赵 阳（湖南现代物流职业技术学院，助 教）

湖南现代物流职业技术学院邮政快递运营管理专业

技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

邮政快递运营管理专业（专业代码：500701）。

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

本专业技能考核，按照教育部提出的“1+X”培养模式的要求，设置快递数据分析与处理、快递礼仪与快递法规识别、快递业务操作、快递网络运营管理、快递运输与路由规划、快递客户服务与营销六个技能考核模块，测试学生的快件信息处理能力、快递法规与快递地理识别能力、快件操作能力、运营管理能力、快递运输与路径规划能力、快递客服与营销能力以及从事快递运营管理的团队协作、成本控制、质量效益、认真负责等职业素养。引导学校加强专业教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量和专业办学水平，培养较高的共产主义政治觉悟要求和适应信息时代发展需要的邮政快递运营管理高素质技术技能人才。

三、考核内容

（一）专业基本技能

模块一 快递数据处理与分析

该模块以邮政快递企业、电商快递企业基本作业项目为背景，主要以快递网点与处理中心业务数据分析与处理为主要工作内容。基本涵盖了快递运营管理岗位或岗位群工作通用的业务数据处理与数据挖掘和优化的基本技能。

基本要求：

- （1） 能根据任务资料，完成运营报表制作（表单栏目设计、单元格格式设置、表格边框设置、行高列宽设置、页面设置等操作）；
- （2） 能根据任务资料，完成各类快递数据的录入、保存、汇总、统计图表绘制、统计分析与处理，完成计算公式编辑、统计/逻辑函数引用、数据自动筛选等操作；
- （3） 具有正确的社会主义劳动价值观，能严格遵守快递运营管理数据分析与处理操作规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念，具有 5S 管理理念，具有认真负责的工作态度及耐心、细致的工作作风，具备职业道德素养和法律意识。

模块二 快递礼仪与快递法规认知

该模块以邮政快递企业、电商物流企业为背景，主要以快递礼仪、快递服务规范、快递法规为主要工作内容。基本涵盖了快递运营管理岗位或岗位群工作通用的快递礼仪、快递服务规范与快递法规相关信息的识别和优化的基本技能。

基本要求：

- (1) 能根据服务礼仪要求完成快递收寄作业。
- (2) 能够根据快递各岗位服务规范完成快递收寄、分拣作业。
- (3) 能根据快递相关法律规定，处理快递业务经营许可管理的条件、快递三个百分百、快递中的收寄验视问题、快递业务中的索赔问题；快递安全问题、道路货物运输经营问题；报关和海关通关流程以及报关过程中异常情况的处理。
- (4) 具有正确的社会主义劳动价值观，能严格遵守规范，具有追求的理念，具有意识，较强的协调和管理能力；具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具备职业道德素养和法律意识。

(二) 岗位核心技能

模块一 快件业务操作

该模块以邮政快递企业、电商物流企业为背景，主要以快件收派、快件处理、设备操作为主要工作内容。基本涵盖了快递运营管理岗位或岗位群工作所需的快件操作技能。

基本要求：

(1) 能根据快件收派要求，遵守服务礼仪，完成快件收发货检验和客户订单处理，验视快件内件，识别查验禁寄物品，规范包装快件，提供保险保价服务，正确计算资费，正确填写快递运单、适当推介引导、规范快件更址撤回、优化快件排序、优化派送。

(2) 能根据快件交接处理要求，完成分拣作业，规范封装、开拆、堆码总包，并完成中转交接工作，完成质量维护和差异报告。

(3) 能根据安全要求，处理问题快件、处理快件纠纷、处理快件赔偿、完成设备日常养护工作、完成安全检查、完成隐患排查、设置应急预案、熟练操作安检设备、熟练识别标志标签。

(4) 具有正确的社会主义劳动价值观，能严格遵守快递操作规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念，具有安全规范意识，具备较强的协调和管理能力，较强的分析能力和观察能力；能按要求进行原始资料整理、保持工作环境清洁、具有 5S 管理理念，具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具有服务意识，具备职业道德素养和法律意识。

模块二 快递网络运营管理

该模块以邮政快递企业、电商快递企业为背景，主要以快递网点和处理中心的生产作业组织管理、质量控制、绩效管理、客户维护、突发事件处理为主要工作内容。基本涵盖了快递运营管理岗位或岗位群工作所需的网点管理能力。

基本要求：

(1) 能根据生产作业组织管理要求，完成收派过程监督管理、收派作业指标控制、收派作业业务量统计分析、作业效率计算与分析，客户特征识别、客户开发与维护。

(2) 能根据网点与处理中心质量控制要求，完成运营相关指标分析、网点质量控制指标计算、作业质量分析。

(3) 能根据网点绩效管理要求，完成基层财务管理与统计分析，财务费用计算、组织架构与岗位职能设置。

(4) 能根据客户特征进行客户数据分析、客户订单统计分析，完成客户开发相关指标的计算，维护关键客户。

(5) 能根据突发事件处理要求，熟练处理突发事件、确保作业安全，分析异常作业情况。

(6) 具有正确的社会主义劳动价值观，能严格遵守快递操作规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念，具有安全规范意识，具备较强的协调和管理能力，较强的分析能力和观察能力；能按要求进行原始资料整理、保持工作环境清洁、具有 5S 管理理念，具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具有服务意识，具备职业道德素养和法律意识。

模块三 快递运输与路由规划

该模块以邮政快递企业、电商物流企业为背景，以路由设计、货物运输组织与操作为主要工作内容。基本涵盖了路由设计、运输基层

操作的营业员、调度员、积载配货员、信息处理员及基层运输主管等岗位技能。

基本要求：

(1) 能根据作业组织管理要求，熟练执行快件处理环节作业标准、根据快件时限要求制定快件运输路由。

(2) 能运用运输知识及方法来分析和解决货物运输操作及基层管理的实际业务问题，具备运输组织、运输单证填制、运输费用处理、运输工具调度、积载配装、运输成本核算、运输异常处理等能力。

(3) 具有正确的社会主义劳动价值观，能严格遵守快递操作规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念，具有安全规范意识，具备较强的协调和管理能力，较强的分析能力和观察能力；能按要求进行原始资料整理、保持工作环境清洁、具有 5S 管理理念，具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具有服务意识，具备职业道德素养和法律意识。

模块四 快递客户服务与营销

该模块以邮政快递企业、电商物流企业为背景，主要以业务推介、满意度调查、投诉处理为主要工作内容。基本涵盖了快递运营管理岗位或岗位群工作所需的客户服务能力。

基本要求：

(1) 能根据业务推介要求，为客户提供主动服务，熟练处理快件下单和查询服务，完成公司业务范围及服务项目介绍、快递新产品推介、新客户开发的工作。

(2) 能根据满意度调查要求，完成快递客户调查、维护老客户、减少客户流失的工作。

(3) 可以进行呼叫中心的操作，能根据投诉处理要求，受理投诉并正确处理。

(4) 能应用快递市场营销的策略，完成新产品的推广工作。

(5) 具有正确的社会主义劳动价值观，能严格遵守快递操作规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念，具有安全规范意识，具备较强的协调和管理能力，较强的分析能力和观察能力；能按要求进行原始资料整理、保持工作环境清洁、具有 5S 管理理念，具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具有服务意识，具备职业道德素养和法律意识。

四、评价标准

1. 评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度

和用时量等因素评价过程成绩；根据设计作品、运行测试结果和提交文档质量等因素评价结果成绩。

2. 分值分配：本专业技能考核满分为 100 分，个人总成绩 = 专业基本技能模块分值 × 50% + 岗位核心技能模块 × 50%。

3. 技能评价要点：根据模块中考核项目的不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的部分技能和要求。虽然不同考试题目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能评价要点内容如表 1 所示。

表 1 邮政快递运营管理专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
	专业基本技能	快递数据处理与分析		<p>表单栏目设计、单元格格式设置、表格边框设置、行高列宽设置、页面设置等操作，达到科学适用、结构完整、要素齐全、编辑规范的要求；</p> <p>快递业务、快件、客户、人事等数据信息，录入和保存等操作，正确、规范；汇总操作，计算公式编辑、统计/逻辑函数引用、数据自动筛选等，分类汇总正确，计算过程清晰正确；图表绘制等操作，设计科学适用的统计表，结构完整、要素齐全、正确；统计分析处理等操作，有效、全面地展示相关业务信息，与统计表（图）配合运用，表述通顺、规范、正确；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
		快递礼仪与快递法规识别		<p>仪容、仪表、仪式、礼貌、礼节识别正确；快递从业人员工作标志服着装规范；</p> <p>能在工作岗位中遵守快递从业人员的言谈礼仪、拜访礼仪、握手礼仪以及国际交往中的称呼礼仪；</p> <p>快递服务礼仪与涉外交往礼仪识别正确；</p> <p>处理快递业务经营许可问题、快递安全问题、快递三个百分比、快递索赔问题、快递进出境问题条理清晰、正确。</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
	岗位	快件		<p>快件收发货检验和客户订单处理合理、正确；</p> <p>验视快件内件，识别查验禁寄物品合理、正确；</p>

核心技能	操作	<p>包装快件，计算资费规范，正确； 提供保险保价服务合理、规范； 填写快递运单、推介引导规范、合理； 快件更址撤回、优化快件排序、优化派送合理、正确。 分拣作业合理、正确； 总包封装、开拆、堆码规范； 中转交接工作规范。 差异报告填写规范、正确； 处理问题快件、处理快件纠纷、处理快件赔偿规范、合理； 设备日常养护、安全检查、隐患排查、应急预案设置规范、合理； 安检设备、标志标签操作熟练。 遵守相关职业礼仪和职业规范。</p>
	快递网络运营管理	<p>网点收派指标计算正确、网点质量控制指标计算正确、作业效率分析合理； 网点运营指标计算正确、分析合理； 客户相关数据统计到位，特征分析合理、客户开发与维护方式正确合理； 组织架构与岗位职能要素掌握正确； 处理中心质量控制指标计算正确、运行质量说明、作业异常情况分析清晰、正确； 基层财务要素统计完整、财务费用计算正确、费用分析规范、正确； 处理疑难问题、处置突发事件条理清晰、正确； 遵守相关职业规范。</p>
	快递运输与路由规划	<p>快件运输路由设计与优化正确、标准； 承运商选择合理、考核指标合理 运输单证填制准确、规范； 运输费用、增值服务费计算正确； 运输工具调度、积载配装合理规范； 运输成本核算清晰、正确； 运输异常处理正确、规范。</p>
	快递客户服务与营销	<p>快递客户服务规范、正确，公司业务范围及服务项目介绍、快递企业品牌服务宣传、快递新产品推介完整、合理，新客户开发条理清晰、正确。 快递客户信息调查准确，分析完整、简要，老客户维护的计划合理。 投诉受理规范、正确。 快递市场营销策略应用合理、准确。 遵守相关职业规范。</p>

五、抽考方式

由具备实际作业现场或能模拟实际作业现场的快递运营管理教研室组织现场操作考核。

1. 考核标准及题库中所有部分为必考。

2. 学生试题确定：参考学生必须参加两个阶段的考核，第一阶段：参加专业基本技能部分考核，学生随机抽取专业基本技能部分模块试题，此阶段考核成绩占总分 50%；第二阶段：参加岗位核心技能部分或拓展能力技能部分考核，学生在抽取试题时，**快件业务操作模块、快递网点运营管理模块、快递运输与路由规划模块、快递客户服务与营销模块**参考人数按照 3：3：2：2 的比例随机抽取各模块试题进行考核，此阶段考核成绩占总分 50%。

3. 试题抽取方式：每阶段学生在相应模块题库中随机抽取一道试题考核。

六、附录

- [1] 中华人民共和国邮政法 2015 年 4 月 24 日
- [2] 快递暂行条例 2018 年 3 月 2 日
- [3] 快递业务经营许可管理办法 交通运输部 2019 年 11 月 28 日
- [4] 邮件快件实名收寄管理办法 交通运输部 2018 年 10 月 22 日
- [5] 快递绿色包装指南（试行）国家邮政局 2018 年
- [6] 禁止寄递物品管理规定 国家邮政局 公安部 国家安全部 2016 年
- [7] GB/T 10757-2011 邮政术语
- [8] GB/T 27917.1-2011 快递服务 第 1 部分：基本术语
- [9] GB/T 27917.2-2011 快递服务 第 2 部分：组织要求
- [10] GB/T 27917.3-2011 快递服务 第 3 部分：服务环节
- [11] GB/T 16606.1-2018 快递封装用品 第 1 部分：封套
- [12] GB/T 16606.2-2018 快递封装用品 第 2 部分：包装箱
- [13] GB/T 16606.3-2018 快递封装用品 第 3 部分：包装袋
- [14] 快递运营职业技能等级标准 2020 年 2 月
- [15] YZ/T 0163-2018 邮政业信息系统安全等级保护实施指南
- [16] YZ/T 0167-2018 快件集装容器第 2 部分：集装袋
- [17] YZ/T 0158-2017 快件航空运输信息交换规范
- [18] YZ/T 0159-2017 快递服务制造业信息交换规范
- [19] YZ/T 0161-2017 快件处理场所设计指南
- [20] YZ/T 0153-2016 快递末端投递服务信息交换规范

- [21] YZ/T 0145-2015 快递末端投递服务规范
- [22] YZ/T 0137-2015 快递营业场所设计基本要求
- [23] YZ 0149-2015 快递安全生产操作规范
- [24] YZ 0139-2015 邮政业安全生产设备配置规范
- [25] YZ/T 0136-2014 快递专用电动三轮车技术要求
- [26] YZ/T 0134-2013 快递代收货款服务规范
- [27] YZ/T 0131-2013 快件跟踪查询信息服务规范
- [28] YZ/T 0133-2013 智能快件箱
- [29] YZ/T 0130-2012 快递服务与电子商务信息交换标准化指南
- [30] 高等职业学校快递服务与管理专业（现名称快递运营管理专业）顶岗实习标准教育部 2017年8月25日
- [31] 高等职业学校邮政通信管理专业顶岗实习标准 教育部 2018年2月27日
- [32] 高等职业学校快递运营管理专业教学标准 教育部 2019年7月30日
- [33] 高等职业学校邮政通信管理专业教学标准 教育部 2019年7月30日
- [34] 快递员国家职业技能标准 人力资源和社会保障部 国家邮政局 2019年12月
- [35] 快件处理员国家职业技能标准 人力资源和社会保障部 国家邮政局 2019年12月
- [36] 中华人民共和国职业分类大典（2015版）