

快递运营管理  
职业技能等级标准

## 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 对应院校专业.....	3
5 面向工作岗位(群).....	3
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	10

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草和审定单位：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、中外运-敦豪国际航空快件有限公司、浙江邮电职业技术学院、武汉交通职业学院、北京邮电大学。

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

本标准主要审定人：焦铮、佟飞、张敏、林睿、王孟、赵国君、王亚男。

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管理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管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、考核与培训可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

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

### 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。

### 3.2 快递运营 **express operation**

为完成快递经营目标，通过在承诺的时限内快速完成寄递服务所开展的各项经营和管理工作的总称。

### 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。

### 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。

### 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、派送等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，形成对快递运营管理具有指导意义的结论。

## 4 对应院校专业

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、现代物流等专业。

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 面向工作岗位（群）

**【快递运营管理】**（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。

【快递运营管理】（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。

【快递运营管理】（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 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

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

### 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 快递运营管理职业技能等级要求（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 1.1.2 能根据快递收寄验视制度，规范完成收寄验视作业 1.1.3 能根据国内快递禁限寄递物品规定，识别不同运输方式的各类禁限寄物品 1.1.4 掌握快件包装技能，能指导用户规范包装，根据绿色环保要求提出包装建议 1.1.5 能规范完成快件信息录入、称重计费等收寄作业流程，向用户推介快递产品，提供保险、保价等增值服务建议
	1.2 国际快件收寄	1.2.1 掌握国际快件收寄流程，能向用户推介国际快递产品 1.2.2 掌握国际快件标识国家/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） 1.2.3 能指导用户准备、填写清关单证，并审核清关单证 1.2.4 能根据国际快递禁限寄递物品规定，识别各类禁限寄递物品

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>1.2.5 掌握国际快件包装标准，指导用户规范包装，根据绿色环保要求提出包装建议</p> <p>1.2.6 能规范完成国际快件的单证粘贴、信息录入、称重计费等工作流程，向用户提供增值服务建议</p> <p>1.2.7 能审核国际快件账号，确保账号正常使用</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 能处理总包接受异常情况，准确反馈异常信息</p> <p>2.1.3 能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 能根据目的地分别对总包、快件进行分拣</p> <p>2.2.2 能鉴别总包、快件异常情况，并进行处理</p> <p>2.2.3 能根据快件路由建立总包</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 能依照联合国相关规定对特殊进出口快件完成操作</p> <p>2.3.5 能识别主要国家及主要城市名称、机场航空代码、邮政编码，并对国际快件进行分拣</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始发国、目的地海关</p>
3. 快件派送	3.1 快件核对	<p>3.1.1 能对待派送快件进行交接核对、查验</p> <p>3.1.2 能处理快件查验时发现的异常件</p> <p>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</p>
	3.2 派送路线设计	<p>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</p> <p>3.2.2 掌握并运用派送线路设计的基本原则，优先件优先派送</p> <p>3.2.3 能根据派送段内客户需求、分布情况，优化派送路线</p>
	3.3 快件派送作业	<p>3.3.1 能根据收件人名址，完成快件派送，并获得签收</p> <p>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</p> <p>3.3.3 能利用智能快件箱完成快件派送</p>
	3.4 派送信息复核	<p>3.4.1 能复核比对派送信息</p> <p>3.4.2 能处理回单业务</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		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相关款项的核对与交接
4. 信息处理	4.1 客户数据处理	4.1.1 能分析服务范围内客户分布基本信息，提供服务 4.1.2 能分析服务范围内大客户业务变化信息 4.1.3 能分析服务范围内特殊需求客户信息
	4.2 业务数据分析	4.2.1 能分析收寄业务数据 4.2.2 能分析派送业务数据 4.2.3 能分析客户投诉、问题件等异常数据
	4.3 信息安全保护	4.3.1 能根据国家信息安全相关法律法规，保护客户商业信息，确保信息安全 4.3.2 能根据国家信息安全相关法律法规，保护客户个人信息，确保信息安全 4.3.3 能根据国家信息安全相关法律法规，保护企业商业信息，确保信息安全
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 处理设施设备运维	5.2.1 能操作、保养快件分拣设备 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 快递运营管理职业技能等级要求（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 能监督管理快递员执行快件收派作业标准（进行检查、考核，规范快递员操作标准，包括三项制度等） 1.1.2 能对各派送区域快件收派作业进行优化 1.1.3 能分析各派送区域收派作业效率 1.1.4 能根据收派作业效率分析结果，合理优化、调整服务区域 1.1.5 能指导快递员分析收派区域内客户需求分布情况，优化收派线路
	1.2 网点运营管理	1.2.1 能分析网点服务区域内快件收寄业务指标，调整网点运营策略



工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>1.2.2 能分析网点服务区域内快件派送效率指标，优化派送作业组织</p> <p>1.2.3 能分析网点各项服务质量指标，制定服务质量提升措施</p> <p>1.2.4 能根据网点实际运营情况做出人员调整、调度</p>
	1.3 突发事件处理	<p>1.3.1 能制定并执行本网点突发事件应急预案</p> <p>1.3.2 能应对并处理作业中的人身安全事故</p> <p>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</p>
2. 处理中心管理	2.1 作业组织管理	<p>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</p> <p>2.1.2 能根据快件时限要求，制定快件运输路由、发运计划</p> <p>2.1.3 能依据作业质量监控报告，提出改进建议，并组织实施已确定的改进方案</p> <p>2.1.4 能根据业务量变化，提出优化作业组织建议</p>
	2.2 处理作业异常管理	<p>2.2.1 能处理作业现场发现的总包接收异常</p> <p>2.2.2 能处理总包拆解过程中的异常</p> <p>2.2.3 能处理快件发运异常</p>
	2.3 突发事件处理	<p>2.3.1 能制定所在处理中心各类突发事件应急预案</p> <p>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</p>
3. 安全管理	3.1 作业环节安全管理	<p>3.1.1 能进行快件安全、人员安全、信息安全、交通安全、消防安全的管理</p> <p>3.1.2 能排查快递服务各环节及作业场所的安全隐患，提出整改意见</p> <p>3.1.3 能配合安全监督管理部门完成检查工作，按要求整改</p>
	3.2 设施设备安全检查	<p>3.2.1 能进行快件营业场所、处理场所消防、监控等设施设备的安全检查</p> <p>3.2.2 能排查各类设施设备的安全隐患，提出整改方案</p> <p>3.2.3 能对安全防范标识进行检查，提出整改意见</p>
4. 数据分析	4.1 业务数据分析	<p>4.1.1 能对网点业务量收数据进行分析</p> <p>4.1.2 能对处理中心业务数据进行分析</p> <p>4.1.3 能对快件运输业务数据进行分析</p>
	4.2 时效数据分析	<p>4.2.1 能分析网点快件收派时效</p> <p>4.2.2 能分析处理中心中转时效</p> <p>4.2.3 能分析快件运输时效，到站准点率</p>
	4.3 效率成本分析	<p>4.3.1 能分析网点人均效能</p> <p>4.3.2 能分析处理中心各操作环节效率</p> <p>4.3.3 根据人均效能、操作效率，提出成本优化建议</p>
	4.4 服务	<p>4.4.1 能分析网点收派服务质量</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	质量分析	4.4.2 能分析处理中心服务质量 4.4.3 能分析快件运输服务质量
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 快递运营管理职业技能等级要求（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	1.1.2 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 能优化快件运输工具方案 2.2.2 能优化陆运运输方案 2.2.3 能优化航空运输方案 2.2.4 能优化港口运输方案 2.2.5 能优化公路、铁路、航空、水运等多式联运运输方案
3. 安全管理	3.1 安全隐患排查	3.1.1 能排查快递网点安全隐患 3.1.2 能排查快件处理中心安全隐患（车辆、设备、信

工作领域	工作任务	职业技能要求
		息) 3.1.3 能制定安全隐患整改方案, 并监督落实
	3.2 制度制订与监督	3.2.1 能制订快递网点安全生产管理制度 3.2.2 能制订快件处理场所安全生产管理制度 3.3.3 能制订行政办公场所安全生产管理制度
	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	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 4.1.2 能确保快件航空运输数据交换的准确性 4.1.3 能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 4.1.4 能确保快递服务与客户数据交换的准确性
	4.2 统计分析	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 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 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 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
	4.3 数据建模	4.3.1 能掌握数据挖掘分析基本原理与方法 4.3.2 能使用 SAS、SPSS、python 等数据工具 4.3.3 能根据快递应用场景需求, 建立数据模型
5. 智能设备应用与创新	5.1 智能设备应用分析	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 5.1.2 能分析处理中心智能生产设备的效率达成情况 5.1.3 能分析各类智能设备的应用效率 5.1.4 能根据服务需求提出其他智能设备应用建议
	5.2 智能设备应用优化	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 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 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
	5.3 智能设	5.3.1 能指导快递网点智能生产设备的维护

工作领域	工作任务	职业技能要求
	备维护指导	5.3.2 能指导处理中心智能生产设备的维护 5.3.3 能指导其他智能设备的维护

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国邮政法
- [2] 快递暂行条例
- [3] 快递市场管理办法
- [4] 快递安全生产操作规范
- [5] 快递封装用品标准
- [6] 快递服务与电子商务信息交换标准化指南
- [7] 快递服务制造业信息交换规范
- [8] 快递末端投递服务规范
- [9] 快递末端投递服务信息交换规范
- [10] 快递代收货款服务规范
- [11] 快递营业场所设计基本要求
- [12] 快递专用电动三轮车技术要求
- [13] 快件处理场所设计指南
- [14] 快件跟踪查询信息服务规范
- [15] 快件航空运输信息交换规范
- [16] 快件集装箱标准
- [17] 邮政业安全生产设备配置规范
- [18] 邮政业信息系统安全等级保护定级指南
- [19] 智能快件箱标准
- [20] 中国民用航空快递业管理规定
- [21] 禁止寄递物品管理规定

[22] 寄递服务用户个人信息安全管理规定

[23] 邮件快件实名收寄管理办法

[24] 快递绿色包装指南（试行）

[25] 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

[26] 高等职业学校邮政通信管理专业顶岗实习标准

[27] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校快递运营管理专业教学标准

[28] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校邮政通信管理专业教学标准

[29] 快递业务员国家职业技能标准

[30] 中华人民共和国职业分类大典（2015版）