

国家职业技能标准

职业编码：4-02-07-09

快件处理员

(2019 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部

中 华 人 民 共 和 国 国 家 邮 政 局

制定

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为技能人才评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源和社会保障部、国家邮政局组织有关专家，制定了《快件处理员国家职业技能标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》（以下简称《大典》）为依据，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对新增职业快件处理员从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，明确了快件分拣、快件封装、快件信息处理等职业功能的工作内容、技能要求和相关知识，体现了新发展、新技术、新规范对从业人员知识技能方面的要求。本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》起草单位有：国家邮政局职业技能鉴定指导中心、中国标准化研究院。主要起草人有：张小宁、张慧、沈晓燕、曾毅、曹俐莉、高俊霞、申志军、王娜娜。

四、本《标准》审定单位有：中国快递协会、中国邮政速递物流股份有限公司、顺丰速运集团有限公司、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、浙江邮电职业技术学院、山东工程技师学院。审定人员有：焦铮、张俊山、尹贻军、佟飞、李征宇、张敏、王孟、肖方旭、林睿、施军、吴阿明、王再良、于晓霞。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心葛恒双、张灵芝、陈蕾等专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、国家邮政局批准，自公布之日起施行。

快件处理员

国家职业技能标准

（2019 年版）

1. 职业概况

1.1 职业名称

快件处理员

1.2 职业编码

4-02-07-09

1.3 职业定义

从事快件及总包的接收、卸载、分拨、集包、装载、发运等工作的人员。

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。

1.6 职业能力特征

具有较强的理解、表达、沟通和学习能力，能准确计算，分辨颜色，动作协调。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业技能鉴定要求

1.8.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。

(2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业技能等级证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

(3) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业技能等级证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业技能等级证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业技能等级证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校邮政、快递专业或物流专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业技能等级证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

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/高级工职业技能等级证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

①相关职业：邮政营业员、邮政投递员、物流服务师，下同

②本专业或相关专业：邮政通信管理专业、快递运营管理专业、物流管理专业等，下同。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业技能等级证书(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3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

具备以下条件之一者,可申报一级/高级技师:

取得本职业或相关职业二级/技师职业技能等级证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

1.8.2 鉴定方式

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、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。

1.8.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试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;技能操作考核考评员与考生配比为1:5,且考评人员不少于3人(含)以上单数;综合评审委员为不少于3人(含)以上单数。

1.8.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90min;技能操作考核时间不少于30min;综合评审时间不少于15min。

1.8.5 鉴定场所设备

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;技能操作考核在配备能模拟快递业务操作所需的分拣、安检等设备及相关业务软件的场所进行。

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) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 爱岗敬业，勤奋务实。
- (3) 团结协作，准确快速。
- (4) 保守秘密，确保安全。
- (5) 严谨细致，服从管理。
- (6) 规范操作，安全生产。

2.2 基础知识

2.2.1 快递服务概述

- (1) 快递定义与特点。
- (2) 快递起源与发展。
- (3) 快递流程与要求。
- (4) 快递网络与功能。

2.2.2 安全知识

- (1) 通信与信息安全。
- (2) 生产与寄递渠道安全。
- (3) 安全应急。
- (4) 安全防护。

2.2.3 地理知识

- (1) 中国地理概况。
- (2) 世界地理概况。

2.2.4 快递信息知识

- (1) 计算机基础知识。
- (2) 信息系统基础知识。

(3) 移动互联网基础知识。

(4) 条码知识和射频识别知识。

2.2.5 设施设备知识

(1) 分拣设备。

(2) 移动转运设备。

(3) 扫描设备。

(4) 安检设备。

(5) 运输设备。

2.2.6 相关法律法规、部门规章、规范性文件及标准知识

(1) 快递业务类法律法规及标准规范知识。

(2) 公共安全、安全生产、安全监督等安全类法律法规及标准规范知识。

(3) 民法、刑法等基础类法律法规知识。

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和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

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. 总包接收	1.1 总包卸载	1.1.1 能验视和拆解车辆封志 1.1.2 能按要求卸载总包	1.1.1 封志的类型和拆解要求 1.1.2 总包知识 1.1.3 包装运输标志 1.1.4 安全装卸要求
	1.2 总包验收	1.2.1 能核对进港总包与接收信息是否一致 1.2.2 能接收和检查进港总包	1.2.1 总包接收和检查的要求 1.2.2 交接单格式及内容
	1.3 总包拆解	1.3.1 能拆解进港总包，并核对快件清单和实物是否一致 1.3.2 能复核快件的重量和规格	1.3.1 总包拆解方法 1.3.2 度量衡知识 1.3.3 快件清单格式及内容
2. 快件分拣	2.1 快件查验	2.1.1 能辨识运单信息不完整和运单信息错误的快件 2.1.2 能辨识包装不合格或破损的快件 2.1.3 能辨识重量和规格不符合要求的快件 2.1.4 能辨识贴有危险品标识的快件 2.1.5 能辨识常见的禁寄物品并上报	2.1.1 运单知识 2.1.2 快件重量和规格要求 2.1.3 禁寄物品目录及处理要求 2.1.4 危险品和违禁品的国际通用标识
	2.2 分拣操作	2.2.1 能按照一级行政区划名称、电话区号和邮政编码对待发运快件进行分拣 2.2.2 能按派送段对待派送快件进行分拣 2.2.3 能按照各类警示标识进行码放 2.2.4 能按照规范进行搬运、移动、码放等作业	2.2.1 直辖市、省会（首府）城市的名称、电话区号和邮政编码 2.2.2 快件码放规则 2.2.3 分拣作业规范 2.2.4 城市区域及派送段划分等知识
3. 总包	3.1 总包封装	3.1.1 能对出港快件进行登单 3.1.2 能封装总包	3.1.1 快件清单制作要求 3.1.2 总包封装规范
	3.2 总包堆码	3.2.1 能堆码总包	3.2.1 总包堆码要求

封 发	包装载	3.2.2 能装载直发总包	3.2.2 总包装载要求
	3.3 交 接发运	3.3.1 能制作交接单 3.3.2 能按照发运路由交发总包 3.3.3 能用封志施封车辆	3.3.1 车辆施封要求
4. 快 件 信 息 管 理	4.1 信 息采集	4.1.1 能使用设备扫描快件信息 4.1.2 能录入快递运单信息并上传系统	4.1.1 信息录入要求 4.1.2 信息采集设备操作要求 4.1.3 条形码及射频识别知识
	4.2 信 息处理	4.2.1 能向上一环节反馈漏发、错分等信息 4.2.2 能查询中途拦截快件信息	4.2.1 快件差异报告制作知识 4.2.2 中途拦截快件信息查询方法

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. 总包接收	1.1 总包卸载	1.1.1 能指挥车辆卸载 1.1.2 能处理车辆封志异常情况	1.1.1 装卸车辆调度规则 1.1.2 异常封志处理方法
	1.2 总包验收	1.2.1 能处理错发、破损、油污等异常总包	1.2.1 错发、破损、油污等异常总包处理方法
	1.3 总包拆解	1.3.1 能拆解保价总包 1.3.2 能拆解限时总包 1.3.3 能处理快件清单与实物不一致的异常情况	1.3.1 限时和保价快件知识 1.3.2 快件清单与实物不一致情况处理方法
2. 快件分拣	2.1 快件查验	2.1.1 能辨识航空禁运快件 2.1.2 能辨识禁限寄物品 2.1.3 能辨识我国禁止出口物品	2.1.1 航空禁运知识 2.1.2 安检机操作要求 2.1.3 快递禁限寄物品识别方法 2.1.4 我国禁止出口物品目录
	2.2 分拣操作	2.2.1 能按照二级行政区划名称、电话区号和邮政编码对国内快件进行分拣 2.2.2 能对港、澳、台快件进行分拣 2.2.3 能识别 10 个主要国家及首都名称、机场航空代码、邮政编码，并对国际快件进行分拣 2.2.4 能处理包装不合格、破损等快件 2.2.5 能处理收件人名址有误的快件 2.2.6 能处理重量和规格不符合要求的快件 2.2.7 能配置自动分拣设备分拣流向代码	2.2.1 国内主要机场航空代码及二级行政区划名称、电话区号和邮政编码 2.2.2 全国主要航空公司名称和代码 2.2.3 10 个主要国家及首都名称、机场航空代码、邮政编码格式 2.2.4 破损包装、名址有误、重量和规格不符合要求处理方法 2.2.5 自动分拣系统原理和操作规则
3. 总包封装发	3.1 总包封装	3.1.1 能封装保价总包 3.1.2 能封装限时总包	3.1.1 保价总包和限时总包封装要求
	3.2 总包装载	3.2.1 能按照路由装载经停总包 3.2.2 能按车辆配载规范进行配载	3.2.1 经停总包装载要求 3.2.2 车辆配载要求
	3.3 交接发运	3.3.1 能汇总发运信息 3.3.2 能复核封志	3.3.1 发运信息汇总方法
4. 快件	4.1 信息采集	4.1.1 能核对快递运单信息 4.1.2 能录入国际快件的发票、箱单等报关信息	4.1.1 报关信息系统知识

信 息 管 理		4.1.3 能补录快递运单不完整信息	
	4.2 信 息处理	4.2.1 能向客户核实名址异常等信 4.2.2 能制作低价值货物报关单 4.2.3 能处理国内快件差异报告	4.2.1 客户沟通技巧 4.2.2 报关单知识 4.2.3 国内快件差异报告回复 知识

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. 总包接收	1.1 总包卸载	1.1.1 能制订车辆卸载计划 1.1.2 能处理快件卸载事故	1.1.1 卸载计划制订方法 1.1.2 快件装卸事故类型及处理要求
	1.2 总包验收	1.2.1 能处理总包短少等异常情况	1.2.1 总包短少异常情况处理方法
	1.3 总包拆解	1.3.1 能处理自取、更址和撤回等快件 1.3.2 能处理快递运单缺失、内件损毁等异常快件	1.3.1 自取、更址和撤回等快件处理方法 1.3.2 运单缺失、内件损毁等异常快件的处理方法
2. 快件分拣	2.1 快件查验	2.1.1 能处理禁寄物品 2.1.2 能核查锂电池单证和包装 2.1.3 能检查国际快件单证 2.1.4 能检查快件木质包装材料是否符合进口国要求	2.1.1 禁寄物品处理程序与要求 2.1.2 锂电池单证和包装要求 2.1.3 国际快件单证知识 2.1.4 木质包装材料的熏蒸要求
	2.2 分拣操作	2.2.1 能批译国际进口快件 2.2.2 能按照三级行政区划名称、电话区号和邮政编码对国内快件进行分拣 2.2.3 能识别 20 个主要国家及首都名称、机场航空代码、邮政编码，并对国际快件进行分拣 2.2.4 能设计自动分拣设备分拣流向及代码	2.2.1 业务英语基础知识 2.2.2 三级行政区划名称、电话区号和邮政编码 2.2.3 20 个主要国家及首都名称、机场航空代码、邮政编码格式 2.2.4 自动分拣设备分拣流向代码编制规则
3. 总包封装	3.1 总包封装	3.1.1 能封装含锂电池快件总包	3.1.1 锂电池快件总包封装要求
	3.2 总包装载	3.2.1 能装载含锂电池总包 3.2.2 能制订装载计划	3.2.1 锂电池快件总包装载要求 3.2.2 装载调度知识
	3.3 交接发运	3.3.1 能对发运异常情况进行处理 3.3.2 能整理、复核和归档业务单据	3.3.1 发运异常情况处理要求 3.3.2 单据管理基础知识
4. 快件信息管理	4.1 信息采集	4.1.1 能核对国际快件的发票、箱单等报关信息 4.1.2 能核对国内/国际快件的经转信息	4.1.1 信息核对方法 4.1.2 国内/国际快件的经转知识
	4.2 信息处理	4.2.1 能汇总和比对本班次接发快件数量 4.2.2 能处理批量快件运单和国际	4.2.1 接发快件信息汇总方法 4.2.2 出口快件报关程序及要求

		申报信息 4.2.3 能审核正式报关类快件的信息 4.2.4 能向客户核实国际快件单证异常等信息	
--	--	--	--

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. 快件处理	1.1 国内快件处理	1.1.1 能制订现场作业计划 1.1.2 能制作现场作业质量监控报告 1.1.3 能编制路由规划和发运计划 1.1.4 能处理国内快件危险品	1.1.1 质量监控报告制作方法 1.1.2 现场作业计划、路由规划、发运计划制订知识和网络优化知识 1.1.3 国内快件危险品处理程序及要求
	1.2 国际快件处理	1.2.1 能通过操作系统调整国际快件的经转关系 1.2.2 能制作和回复国际快件差异报告 1.2.3 能处理国际快件危险品	1.2.1 国际快件经转要求 1.2.2 国际快件差异报告制作和回复要求 1.2.3 国际快件危险品处理程序及要求
2. 安全与质量管控	2.1 安全管控	2.1.1 能制定处理环节的突发事件应急预案和重点岗位的应急处置卡 2.1.2 能制定安全检查计划,并开展安全检查	2.1.1 突发事件应急预案制作原则和方法 2.1.2 应急处置卡制作原则和方法 2.1.3 安全检查程序及要求
	2.2 统计分析	2.2.1 能利用数据处理软件对快件进行统计分析 2.2.2 能制作统计分析图表	2.2.1 数据处理软件的使用方法 2.2.2 统计分析知识
	2.3 质量改进	2.3.1 能对各环节的质量进行监督和检查,并提出改进建议 2.3.2 能对企业安全状况进行评估	2.3.1 内部作业质量监督、检查、改进的程序及要求 2.3.2 快件防水、防盗及车辆安全、设施设备安全、场地安全、信息安全等要求 2.3.3 安全评价方法
3. 培训指导	3.1 业务培训	3.1.1 能编制培训计划 3.1.2 能编制业务流程、操作标准、安全生产的培训资料 3.1.3 能对三级/高级工及以下级别人员进行操作技能培训	3.1.1 培训计划设计方法 3.1.2 培训课件制作知识 3.1.3 培训技巧
	3.2 作业指导	3.2.1 能结合岗位考核标准和案例进行作业指导 3.2.2 能利用示范教学方法现场指导三级/高级工及以下级别人员的业务操作	3.2.1 案例教学法 3.2.2 示范指导方法

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. 快件处理	1.1 国内快件处理	1.1.1 能优化路由和作业组织 1.1.2 能根据业务变化对操作系统数据进行维护和调整	1.1.1 系统优化理论 1.1.2 操作系统数据维护和调整要求
	1.2 国际快件处理	1.2.1 能为客户设计国际快件清关流程和方案	1.2.1 国际快件清关流程和方案设计知识 1.2.2 结汇、退税等国际贸易知识
2. 安全与质量管控	2.1 安全管控	2.1.1 能发现重大安全隐患，并提出改进建议 2.1.2 能制定安全生产管理制度	2.1.1 重大安全隐患类型及判定要求 2.1.2 安全生产制度制定方法
	2.2 统计分析	2.2.1 能根据业务需求设计统计指标 2.2.2 能进行数据挖掘 2.2.3 能撰写统计分析报告	2.2.1 统计指标设计原则 2.2.2 数据挖掘技术 2.2.3 统计分析报告撰写方法
	2.3 质量改进	2.3.1 能对快件处理设备、场地规划的设计提出改进方案 2.3.2 能进行质量分析，并提出纠正及预防措施 2.3.3 能对成本效率进行分析，并提出成本控制建议	2.3.1 处理场地规划知识 2.3.2 成本效率分析方法 2.3.3 现代质量管理方法
3. 培训指导	3.1 业务培训	3.1.1 能编制培训计划 3.1.2 能编制业务流程、操作标准、安全生产的培训资料 3.1.3 能对二级/技师及以下级别人员进行操作技能培训	3.1.1 培训计划设计方法 3.1.2 培训课件制作知识 3.1.3 培训技巧
	3.2 作业指导	3.2.1 能结合岗位考核标准和案例进行作业指导 3.2.2 能利用示范教学方法现场指导二级/技师及以下级别人员的业务操作	3.2.1 案例教学法 3.2.2 示范指导方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		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 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	35	27	22	20	15
相关知识要求	总包接收	10	13	13	—	—
	快件分拣	30	30	33	—	—
	总包封发	10	10	12		—
	快件处理	—	—	—	45	40
	快件信息管理	10	15	15	—	—
	安全与质量管控	—	—	—	20	25
	培训指导	—	—	—	10	15
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		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 (%)
技能 要求	总包接收	15	15	18	—	—
	快件分拣	50	45	44	—	—
	总包封发	20	20	18	—	—
	快件处理	—	—	—	65	58
	快件信息管理	15	20	20	—	—
	安全与质量管控	—	—	—	25	30
	培训指导	—	—	—	10	12
合计		100	100	100	100	100