

报刊业务员

国家职业技能标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

报刊业务员

1.2 职业编码

4-02-07-05

1.3 职业定义

从事报刊及其他出版物接办、零售、分发、交运工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业分报刊发行、报刊零售、报刊分发三个方向，共设四个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师。

1.5 职业环境条件

室内、外。

1.6 职业能力特征

具有较强的观察、听写、理解、沟通能力，身体健康、口齿清晰。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工 120 标准学时，四级/中级工 104 标准学时，三级/高级工 88 标准学时；二级/技师 72 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

——具备下列条件之一者，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。

¹ 相关职业：邮政营业员、邮政投递员、邮件分拣员、邮件转运员、邮政储汇业务员、集邮业务员、邮政市场业务员、机要通信业务员、快递员、快件处理员等，下同。

(3) 经本职业或相关职业五级/初级工正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

——具备下列条件之一者，可申报四级/中级工

(1) 累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(2) 取得本职业五级/初级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

(3) 取得本职业五级/初级职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业或相关职业四级/中级工正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

(4) 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）。

——具备下列条件之一者，可申报三级/高级工

(1) 取得本职业四级/中级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

(2) 取得本职业四级/中级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业或相关职业三级/高级工正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

(3) 取得本职业四级/中级职业技能等级证书，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）；或取得本职业四级/中级工职业技能等级证书，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）。

²本专业或相关专业：邮政快递运营管理、邮政快递智能技术、邮政通信管理、邮政快递管理、邮政快递安全技术、服务外包、连锁经营与管理、客户信息服务、跨境电子商务、移动商务、艺术设计与制作、资产评估与管理、政府采购管理、金融服务与管理、金融科技应用、保险实务、信用管理、证券实务、国际金融、农村金融、会计信息管理、大数据与财务管理、大数据与会计、大数据与审计、统计与大数据分析、统计与会计核算、市场调查与统计分析、关务与外贸服务、服务外包、工商企业管理、连锁经营与管理、商务管理、移动商务、网络营销与直播电商、农村电子商务、商务数据分析与应用、航空物流管理、铁路物流管理、冷链物流技术与管理、港口物流管理、采购与供应管理、智能物流技术、供应链运营、文化创意与策划、文化产业经营与管理、物流工程技术、现代物流管理、企业数字化管理、经济统计学、国民经济管理、商务经济学、劳动经济学、财政学、金融学、金融工程、保险学、金融数学、经济与金融、精算学、互联网金融、金融科技、国际经济与贸易、贸易经济、国际经贸规则、统计学、应用统计学、工业设计、计算机科学与技术、管理科学、保密管理、市场营销、财务管理、国际商务、人力资源管理、审计学、劳动关系、零售业管理、公共事业管理、行政管理、档案学、电子商务、电子商务及法律、包装设计等，下同。

(4) 具有大专及以上学历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后，累计从事本职业或相关职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

——具备下列条件之一者，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后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上，经本职业或相关职业技师正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

(3) 取得本职业或相关职业三级/高级工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 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 2 年（含）以上。

1.9.2 认定方式

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；综合评审针对技师，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。

1.9.3 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不低于 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能操作考核考评员与考生的配比为 1:5，考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 认定时间

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

1.9.5 认定场所设备

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；操作考核在配备有相关设备和业务软件、模拟办理报刊业务的场所进行。

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) 爱岗敬业，诚实守信。
- (2) 遵纪守法，严守秘密。
- (3) 尊重客户，热情服务。
- (4) 精通业务，保证质量。
- (5) 传承文化，服务社会。

2.2 基础知识

2.2.1 邮政通信概述

- (1) 邮政通信的性质、特点、任务和服务方针。
- (2) 邮件的生产传递过程。
- (3) 地理知识和邮政通信网。

2.2.2 邮政业务基础知识

- (1) 邮政业务介绍。
- (2) 国内邮件业务基础知识。

2.2.3 报刊发行业务基本知识

- (1) 报刊发行业务的性质、特点。
- (2) 报刊发行业务的基本规定。

2.2.4 安全基础知识

- (1) 信息安全知识。
- (2) 设备及操作安全知识。
- (3) 场地环境安全知识。

2.2.5 法律法规知识及企业规章制度

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国邮政法》相关知识。

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/技师的技能要求及相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

本职业包含三个职业方向：报刊发行、报刊零售、报刊分发，分别以 A、B、C 标注。下表中标注 A、B、C 的，为各职业方向单独考核项。

3.1 五级/初级工

本等级涉及三个职业方向。报刊发行、报刊零售职业方向考核职业功能第 1、2、3 项，其中标注项为单独考核项，未标注项为共同考核项；报刊分发职业方向考核职业功能第 4、5、6 项。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 窗口服务	1.1 客户接待	1.1.1 能运用服务礼仪及规范用语，接待客户 1.1.2 能使用普通话回答客户报刊发行方式、报纸期刊分级等基本咨询	1.1.1 邮政服务礼仪要求 1.1.2 邮政服务用语知识 1.1.3 报刊发行业务性质、特点
	1.2 业务办理	1.2.1 能解答报刊名称、报刊代号、报刊价格等业务咨询 1.2.2 能办理报刊收订、改址、退订业务 (A) 1.2.3 能办理预约销售 (B)	1.2.1 报刊目录的主要内容 1.2.2 报刊收订处理的基本规定 1.2.3 报刊零售处理的基本规定
2. 后台处理	2.1 发行业务处理 (A)	2.1.1 能办理报刊发行站等委代办网点的订阅业务 2.1.2 能办理报刊变动退款业务	2.1.1 报刊发行站收订业务基本规定 2.1.2 报刊退款处理规范
	2.2 零售业务处理 (B)	2.2.1 能处理报刊要数 2.2.2 能处理报刊到货登记	2.2.1 报刊要数基本规定 2.2.2 报刊到货登记基本规定
	2.3 日结处理	2.3.1 能完成报刊缴款 2.3.2 能完成报刊日结处理	2.3.1 报刊缴款基本规定 2.3.2 报刊日结处理规定

3. 发报刊处理	3.1 目录制作	3.1.1 能制作报刊目录 3.1.2 能处理报刊出版变动	3.1.1 报刊目录制作基本规定 3.1.2 报刊出版变动处理规范
	3.2 要数处理	3.2.1 能制作报刊印数通知单 3.2.2 能处理出版物账实平衡	3.2.1 报刊印数通知单制作要求 3.2.2 出版物账实平衡处理规则
4. 报刊分拣	4.1 交接验收	4.1.1 能接收、验收报刊 4.1.2 能制作报刊标签	4.1.1 报刊接收、验收规定 4.1.2 报刊标签制作要求
	4.2 分发点数	4.2.1 能点数报刊 4.2.2 能分发报刊	4.2.1 分发报刊注意事项 4.2.2 点数报刊方法
5. 报刊封装	5.1 报刊包装	5.1.1 能捆扎报刊 5.1.2 能封装报刊	5.1.1 报刊捆扎要求 5.1.2 报刊封装要求
	5.2 报刊发运	5.2.1 能按发运频次、顺序堆位码放报刊 5.2.2 能与邮运部门交接验收报刊	5.2.1 报刊堆码规格要求 5.2.2 报刊交接验收基本规定
6. 报刊查验	6.1 验单处理	6.1.1 能缮发报刊零星验单 6.1.2 能接收进出口报刊验单	6.1.1 缮发报刊零星验单的基本规定 6.1.2 接收进出口验单的要求
	6.2 补报刊处理	6.2.1 能制作补报刊标签 6.2.2 能完成报刊零星补发	6.2.1 补报刊标签制作方法 6.2.2 报刊零星补发基本要求

3.2 四级/中级工

本等级涉及三个职业方向，报刊发行、报刊零售职业方向考核职业功能第 1、2、3 项，其中标注项为单独考核项，未标注项为共同考核项；报刊分发职业方向考核职业功能第 4、5、6 项。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 窗口服务	1.1 客户接待	1.1.1 能向客户介绍、推荐报纸 1.1.2 能向客户介绍、推荐期刊	1.1.1 报纸的种类、特点 1.1.2 期刊的种类、特点
	1.2 业务办理	1.2.1 能办理优惠订阅、跨年度订阅等业务 (A) 1.2.2 能指导客户办理报刊的线上订阅业务 (A) 1.2.3 能办理报刊零售批销业务 (B) 1.2.4 能维护重点客户信息 (B)	1.2.1 优惠订阅、跨年度订阅基本规定 1.2.2 线上订阅注意事项 1.2.3 报刊零售批销业务处理规则 1.2.4 重点客户信息维护要求
2. 后台处理	2.1 发行业务处理 (A)	2.1.1 能办理报刊集订分送、赠报、贴报、代投等业务 2.1.2 能进行报刊无着名址的批局处理	2.1.1 报刊集订分送、赠报、贴报、代投业务处理规则 2.1.2 报刊无着名址批局处理规定
	2.2 零售业务处理 (B)	2.2.1 能进行出版物调拨 2.2.2 能进行出版物退货	2.2.1 出版物调拨基本规定 2.2.2 出版物退货基本规定
	2.3 日结处理	2.3.1 能进行出版物结算 2.3.2 能进行出版物缴款	2.3.1 出版物结算规定 2.3.2 出版物缴款规定

3. 发报刊处理	3.1 目录维护	3.1.1 能处理报刊延长、追加要数 3.1.2 能维护报刊出版信息	3.1.1 报刊延长、追加要数处理要求 3.1.2 报刊出版信息维护基本规定
	3.2 结算处理	3.2.1 能办理报刊社报刊款结算 3.2.2 能进行发报刊款的清分处理	3.2.1 报刊社报刊款结算基本规定 3.2.2 报刊款清分处理基本规定
4. 报刊分拣	4.1 报刊调整	4.1.1 能进行报刊规格调整处理 4.1.2 能进行报刊版面调整处理	4.1.1 报刊规格调整处理要求 4.1.2 报刊版面调整处理要求
	4.2 制定发运计划	4.2.1 能制作报刊发运计划 4.2.2 能制作报刊交接路单	4.2.1 报刊发运计划制作基本规定 4.2.2 报刊交接路单基本规定
5. 报刊封装	5.1 报刊发运	5.1.1 能按调整后规格（版面）分发、码放报刊 5.1.2 能按调整后规格（版面）与邮运部门交接验收	5.1.1 调整后规格（版面）报刊分发码放基本规定 5.1.2 调整后规格（版面）报刊交接验收基本规定
	5.2 封装设备维护	5.2.1 能维护捆扎机 5.2.2 能维护液压车	5.2.1 捆扎机维护基本方法 5.2.2 液压车维护基本方法
6. 报刊查验	6.1 验单处理	6.1.1 能缮发整件验单 6.1.2 能填报进出口验单登记簿	6.1.1 整件验单缮发要求 6.1.2 进出口验单登记表填报要求
	6.2 报刊补偿处理	6.2.1 能办理报刊整件补发 6.2.2 能办理报刊整件退款	6.2.1 报刊整件补发基本要求 6.2.2 报刊整件退款基本要求

3.3 三级/高级工

本等级涉及三个职业方向，报刊发行、报刊零售职业方向考核职业功能第 1、2、3 项，其中标注项为单独考核项，未标注项为共同考核项；报刊分发职业方向考核职业功能第 4、5、6 项。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 窗口服务	1.1 客户接待	1.1.1 能解答客户提出的报刊价格变动问题 1.1.2 能解答客户提出的报刊停刊问题	1.1.1 报刊价格变动处理规范 1.1.2 报刊停刊处理规范
	1.2 业务办理	1.2.1 能办理报刊订阅欠费业务 (A) 1.2.2 能办理报刊订阅欠费还款业务 (A) 1.2.3 能制定报刊产品组织方案 (B) 1.2.4 能制定报刊营销活动方案 (B)	1.2.1 报刊欠费、欠费还款基本规定 1.2.2 报刊产品组织、营销活动方案内容
2. 后台处理	2.1 发行业务处理 (A)	2.1.1 能制作报刊欠费协议 2.1.2 能处理客户投诉	2.1.1 报刊欠费协议制作方法 2.1.2 客户投诉处理的有关规定
	2.2 零售业务处理 (B)	2.2.1 能办理报刊亭的开业、休业、停业等业务 2.2.2 能鉴别非法出版物	2.2.1 报刊亭管理的有关规定 2.2.2 非法出版物鉴别方法
	2.3 查询统计处理	2.3.1 能统计报刊业务数据信息 2.3.2 能查询报刊业务数据信息 (A) 2.3.3 能完成出版物库存处理 (B)	2.3.1 报刊业务数据统计、查询处理规则 2.3.2 出版物库存管理的有关规定
3. 发报刊处理	3.1 接办业务处理	3.1.1 能审核报刊接办基本信息 3.1.2 能办理报刊分印、区代业务 (A) 3.1.3 能办理图书接办业务 (B)	3.1.1 报刊接办的有关规定 3.1.2 图书接办的有关规定

	3.2 结算处理	3.2.1 能核算发行收入 3.2.2 能清分发行收入	3.2.1 发行收入核算相关规定 3.2.2 发行收入清分相关规定
4. 报刊分拣	4.1 袋牌使用	4.1.1 能处理畅销报刊袋牌混用问题 4.1.2 能处理普邮报刊袋牌混用问题	4.1.1 畅销报刊袋牌混用问题处理方法 4.1.2 普邮报刊袋牌混用问题处理方法
	4.2 停发撤回处理	4.2.1 能处理报刊停发相关事宜 4.2.2 能处理报刊撤回相关事宜	4.2.1 报刊停发相关事宜处理规定 4.2.2 报刊撤回相关事宜处理规定
5. 报刊封装	5.1 报刊发运	5.1.1 能制定报刊直封标准 5.1.2 能制定报刊封发方式	5.1.1 报刊直封标准的有关规定 5.1.2 报刊封发方式的基本规定
	5.2 封装材料使用	5.2.1 能制作、使用报纸报皮布 5.2.2 能制作、使用报刊袋牌	5.2.1 报刊封装材料使用规定 5.2.2 报刊袋牌材料使用规定
6. 报刊查验	6.1 递查处理	6.1.1 能处理报刊整件短少递查 6.1.2 能处理报刊零星多发递查	6.1.1 报刊整件短少递查规定 6.1.2 报刊零星多发递查规定
	6.2 发验查验处理	6.2.1 能处理报刊分发的发验 6.2.2 能处理报刊分发的查验	6.2.1 报刊分发发验基本规定 6.2.2 报刊分发查验基本规定

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. 业务处理与营销推广	1.1 订 阅业务处 理	1.1.1 能使用英语向客户介绍报刊产品和业务 1.1.2 能制定报刊发行各环节的工作工作标准，并进行检查。	1.1.1 报刊业务常用英语 1.1.2 邮发报刊业务处理基本规定
	1.2 报刊 营销推广	1.2.1 能制定报刊销售渠道拓展方案 1.2.2 能制定报刊、出版物销售宣传推广方案	1.2.1 出版物的委代办政策 1.2.2 报刊、出版物销售宣传推广方案制定要求
2. 报刊分拣	2.1 发运 计划调整	2.1.1 能按发运报刊时限调整发运计划 2.1.2 能按发运报刊频次调整发运计划	2.1.1 发运计划编制的原则和方法 2.1.2 发运报刊时限、频次要求
	2.2 报 刊分拣方 案优化	2.2.1 能制定加快报刊传递时限的方案 2.2.2 能制定提升报刊分发质量的方案	2.2.1 报刊分发的作业组织与管理规定 2.2.2 报刊分拣时限、质量要求
3. 业务管理和指导	3.1 业 财检查	3.1.1 能进行报刊财务检查和审核监督 3.1.2 能进行报刊业财会审	3.1.1 报刊财务检查的相关规定 3.1.2 报刊业财会审相关要求
	3.2 业 务指导与 创新	3.2.1 能制作业务培训教案等并授课 3.2.2 能拟定业务创新方案	3.2.1 教学授课基本技巧 3.2.2 业务创新方案拟定要求

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级/ 方向		五级/ 初级工 (%)			四级/ 中级工 (%)			三级/ 高级工 (%)			二级/ 技师 (%)
		A	B	C	A	B	C	A	B	C	ABC
基本要 求	职业道德	5			5			5			3
	基础知识	35			35			35			27
技能要 求	窗口服务	25	—	—	25	—	—	25	—	—	
	后台处理	15	—	—	15	—	—	15	—	—	
	发报刊处理	20	—	—	20	—	—	20	—	—	
	报刊分拣	—	25	—	—	25	—	—	25	20	
	报刊封装	—	20	—	—	20	—	—	20	—	
	报刊查验	—	15	—	—	15	—	—	15	—	
	业务处理与营销推广	—	—	—	—	—	—	—	—	20	
	业务管理和指导	—	—	—	—	—	—	—	—	30	
合计		100	100	—	100	100	—	100	100	100	

4.2 操作技能权重表

项目 \ 技能等级/ 方向		五级/ 初级工 (%)			四级/ 中级工 (%)			三级/ 高级工 (%)			二级/ 技师 (%)
		A	B	C	A	B	C	A	B	C	ABC
技能要求	窗口服务	50		—	50		—	40		—	—
	后台处理	30		—	25		—	30		—	—
	发报刊处理	20		—	25		—	30		—	—
	报刊分拣	—	40		—	40		—	40		30
	报刊封装	—	40		—	40		—	40		—
	报刊查验	—	20		—	20		—	20		—
	业务处理与营销推广	—	—		—	—		—	—		30
	业务管理与指导	—	—		—	—		—	—	—	
合计		100		100	100		100	100		100	100