

GZB

国家职业标准

职业编码：4-02-07-01

邮政营业员

(2025 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

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 印张 千字
2025年 月第1版 2025年 月第1次印刷

统一书号: 155167·

定价: .00元

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <https://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666
我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，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，人力资源社会保障部联合国家邮政局组织中国邮政集团有限公司等单位有关专家，制定了《邮政营业员国家职业标准（2025年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对邮政营业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》依据有关规定将本职业分为五级/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》主要起草单位有：中国邮政集团有限公司江苏省分公司、石家庄邮电职业技术学院。主要起草人有：赵元元、王黎丽、刘桂清。

四、本《标准》主要审定单位有：中国邮政集团有限公司北京市分公司、辽宁省分公司、安徽省分公司、河南省分公司、重庆市分公司。主要审定人员有：赵玉刚、谢册、刘一颂、曹建申、贾宁、王昊、张剑、李俊莉、史彦晨、张瑞凤、秦莉、张晨、曹佳妮、王峰、郭珍浩、文昭、叶劲松。

五、本《标准》在制定过程中得到人力资源和社会保障部职业

职业编码：4-02-07-01

技能鉴定中心王小兵等专家的指导，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^①起施行。

^① 2025 年 4 月 18 日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 国家邮政局办公室关于颁布邮政营业员等 4 个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2025〕16 号）公布。

邮政营业员 国家职业标准 (2025 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

邮政营业员

1.2 职业编码

4-02-07-01

1.3 职业定义

从事邮件收寄、报刊收订、邮政汇兑、代办、集邮、票务等业务办理工作的人员。

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

具有较强的观察沟通、理解表达、交往应变能力；思维敏捷，心理素质稳定；手指灵活，身体协调。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 120 标准学时；四级/中级工不少于 100 标准学时；三级/高级工不少于 90 标准学时；二级/技师不少于 80 标准学时；一级/高级技师不少于 60 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机机房内进行，操作技能培训在配备相关设备和业务软件、模拟办理邮政营业业务的场所进行。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

① 相关职业：邮件分拣员、邮政投递员、邮件转运员、邮政储汇业务员、报刊业务员、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。

(2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

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

(3) 取得本专业或相关专业^①的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书（含在读应届毕业生）。

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/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本

^① 相关专业：技工院校服务类、财经商贸类等；职业学校邮政类、金融类、工商管理类、电子商务类、物流类等；普通高等学校经济学类、金融学类、经济与贸易类、管理科学与工程类、物流管理与工程类、电子商务类等，下同。

职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（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满2年。

(5) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作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；操作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；综合评审主要针对二级/技师和一级/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、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上为合格。

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；操作技能考核中的考评人员与考生配比不

低于 1 : 10, 且考评人员为 3 人 (含) 以上单数; 综合评审委员为 3 人 (含) 以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 min; 操作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 评价场所设备

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, 操作技能考核在配备相关设备和业务软件、能模拟办理邮政营业业务的场所进行。

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，恪尽职守。
- (2) 遵纪守法，严守秘密。
- (3) 诚实守信，礼貌待人。
- (4) 尊重客户，热情服务。
- (5) 团结协作，顾全大局。
- (6) 精通业务，保证质量。

2.2 基础知识

2.2.1 邮政业务基础知识

- (1) 邮政通信基础知识。
- (2) 国内邮件业务基础知识。
- (3) 国际邮件业务基础知识。
- (4) 邮政服务规范与营销方法。

2.2.2 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。
- (4) 人身安全及应急处理知识。
- (5) 消防安全知识。

2.2.3 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国国家安全法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国反恐怖主义法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国邮政法》相关知识。
- (10) 《邮政业寄递安全监督管理办法》相关知识。
- (11) 《邮票发行监督管理办法》相关知识。
- (12) 《仿印邮票图案监督管理办法》相关知识。
- (13) 《邮政普遍服务标准》相关知识。
- (14) 《邮政普遍服务监督管理办法》相关知识。
- (15) 《快递暂行条例》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、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. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能向客户介绍国内业务种类及使用方法 1.1.2 能解答客户国内业务的用邮咨询	1.1.1 邮政国内业务种类及使用方法 1.1.2 解答客户咨询规定
	1.2 业务受理	1.2.1 能验视出禁限寄的国内邮件 1.2.2 能按照国内邮件规格要求验视邮件重量尺寸、封装、封面书写等 1.2.3 能指导客户在线预约下单	1.2.1 国内邮件准寄范围及禁限寄规定 1.2.2 国内邮件重量尺寸、封装、书写等规格要求 1.2.3 在线平台操作规定
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理国内信函、明信片、印刷品等函件收寄业务 2.1.2 能办理国内包裹收寄业务	2.1.1 国内函件的基本规定及收寄流程 2.1.2 国内包裹的基本规定及收寄流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务办理	2.2 办理国际及台港澳地区业务	2.2.1 能办理国际及台港澳地区平常信函收寄业务 2.2.2 能办理国际及台港澳地区平常印刷品收寄业务 2.2.3 能办理国际及台港澳地区平常小包收寄业务	2.2.1 国际及台港澳地区平常函件的基本规定 2.2.2 国际及台港澳地区平常函件收寄流程
	2.3 办理国内快递业务	2.3.1 能办理国内文件型标准快递收寄业务 2.3.2 能办理国内文件型特快专递收寄业务	2.3.1 国内文件型快递业务的基本规定 2.3.2 国内文件型快递业务的收寄流程
	2.4 办理汇兑、报刊、集邮及代办业务	2.4.1 能办理汇款的收汇和兑付业务 2.4.2 能办理报刊的窗口收订业务 2.4.3 能办理邮资票品的销售和兑付业务 2.4.4 能办理代收费等代办业务	2.4.1 汇款的收汇、兑付基本规定及处理流程 2.4.2 报刊收订业务基本规定及处理流程 2.4.3 邮资票品销售流程 2.4.4 代收费等代办业务基本规定及处理流程
3. 特殊处理	3.1 邮件封发	3.1.1 能对收寄的邮件进行封发操作 3.1.2 能对当日封发邮件进行撤销、更改操作	3.1.1 邮件封发容器的使用规定 3.1.2 邮件封发规定及处理流程
	3.2 邮件查询、修改	3.2.1 能查询函件、包裹、快递等邮件 3.2.2 能修改函件、包裹、快递等邮件	3.2.1 邮件查询、修改处理相关规定 3.2.2 邮件查询、修改的处理流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 日终处理	4.1 结算缴款	4.1.1 能完成个人日终结算及缴款 4.1.2 能完成个人对账处理	4.1.1 日终结算的相关规定 4.1.2 账实核对要求
	4.2 交接处理	4.2.1 能完成邮件的平衡合拢 4.2.2 能完成移存邮件、票据的交接和保管 4.2.3 能填写交接登记表	4.2.1 营业人员日终处理的相关规定 4.2.2 网点日终处理的相关规定

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. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能向客户介绍国际业务种类及使用方法 1.1.2 能解答客户国际业务的用邮咨询	1.1.1 邮政国际业务的种类及使用方法 1.1.2 解答客户咨询规定
	1.2 业务受理	1.2.1 能验视出禁限寄的国际邮件 1.2.2 能按照国际邮件规格要求验视邮件重量尺寸、封装、封面书写等	1.2.1 国际邮件准寄范围及禁限寄规定 1.2.2 国际邮件重量尺寸、封装、书写等规格要求
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理国内盲人读物、附回执邮件、保价包裹的收寄业务 2.1.2 能处理信箱开出的不合格规格邮件	2.1.1 国内邮件的基本规定及收寄流程 2.1.2 信箱开出不合格规格邮件的处理规定
	2.2 办理国际及港澳台地区业务	2.2.1 能办理国际及港澳台地区挂号信函的收寄业务 2.2.2 能办理国际及港澳台地区挂号印刷品的收寄业务 2.2.3 能办理国际及港澳台地区挂号小包的收寄业务	2.2.1 国际及港澳台地区给据函件的基本规定 2.2.2 国际及港澳台地区给据函件的收寄流程
	2.3 办理国内快递业务	2.3.1 能办理国内物品型标准快递收寄业务 2.3.2 能办理国内物品型特快专递收寄业务	2.3.1 国内物品型快递业务的基本规定 2.3.2 国内物品型快递业务的收寄流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务办理	2.4 办理报刊、代办业务	2.4.1 能办理报刊的窗口改址、退订业务 2.4.2 能办理警邮、税邮、票务等代办业务	2.4.1 报刊窗口改址、退订业务的相关规定及处理流程 2.4.2 警邮、税邮、票务等代办业务基本规定及处理流程
3. 特殊处理	3.1 邮件封发	3.1.1 能完成路单处理 3.1.2 能完成趟车出口 3.1.3 能查询封发信息	3.1.1 邮件封发相关规定及处理流程 3.1.2 路单处理要求
	3.2 窗投处理	3.2.1 能录入窗投邮件信息 3.2.2 能办理窗投邮件销号 3.2.3 能办理窗投邮件转退	3.2.1 窗投邮件录入要求 3.2.2 窗投邮件销号要求 3.2.3 窗投邮件转退要求
4. 日终处理	4.1 结算缴款	4.1.1 能完成网点的结算缴款 4.1.2 能完成网点对账处理	4.1.1 网点结算缴款相关规定 4.1.2 网点对账处理相关规定
	4.2 交接处理	4.2.1 能交接、保管邮政专用品 4.2.2 能完成邮政专用品的平衡合拢	4.2.1 邮政专用品管理规定 4.2.2 邮政专用品平衡合拢相关规定

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. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能检查班前准备及回复客户意见 1.1.2 能向客户推介邮政业务产品	1.1.1 班前检查及客户意见处理要求 1.1.2 邮政业务产品推介方法及技巧
	1.2 业务受理	1.2.1 能分物品类型验视邮件内件 1.2.2 能处理验视过程中发现的禁限寄物品	1.2.1 邮件验视方法 1.2.2 邮件禁限寄规定
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理国内保价信函、贴票包裹的收寄业务 2.1.2 能处理不规格和违章夹寄的邮件 2.1.3 能办理寄件人总付邮费邮件的收寄业务	2.1.1 保价信函、贴票包裹收寄规定 2.1.2 不规格和违章夹寄邮件的处理规定 2.1.3 寄件人总付邮费邮件的收寄规定
	2.2 办理国际及港澳台地区业务	2.2.1 能办理国际及港澳台地区盲人邮件、附回执邮件的收寄业务 2.2.2 能办理国际及港澳台地区普通包裹的收寄业务	2.2.1 国际及港澳台地区给据函件的基本规定及收寄流程 2.2.2 国际及港澳台地区包裹的基本规定及收寄流程
	2.3 办理国际特快专递业务	2.3.1 能办理国际及港澳台地区特快专递收寄业务 2.3.2 能查询国际及港澳台地区特快专递	2.3.1 国际及港澳台地区特快专递业务的基本规定和收寄流程 2.3.2 国际及港澳台地区特快专递业务的查询方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务办理	2.4 办理报刊、代办业务	2.4.1 能办理大宗客户报刊收订业务 2.4.2 能撤销、修改代办业务	2.4.1 大宗收订相关规定及处理流程 2.4.2 代办业务的相关规定
3. 特殊处理	3.1 邮件撤回更改	3.1.1 能办理函件、包裹的撤回业务 3.1.2 能办理函件、包裹的改址业务	3.1.1 函件、包裹撤回相关规定 3.1.2 函件、包裹改址相关规定
	3.2 验单处理	3.2.1 能缮发出口验单 3.2.2 能答复进口验单	3.2.1 出口验单处理相关规定 3.2.2 进口验单处理相关规定
4. 日终处理	4.1 结算缴款	4.1.1 能完成网点邮资机日终处理 4.1.2 能完成存行单处理	4.1.1 邮资机日终处理相关规定 4.1.2 存行单处理相关规定
	4.2 业务补录处理	4.2.1 能办理函件业务补录 4.2.2 能办理特快专递业务补录 4.2.3 能办理商品销售收入补录	4.2.1 函件业务补录相关规定 4.2.2 特快专递业务补录相关规定 4.2.3 商品销售收入补录相关规定

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. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能解答客户的业务疑难问题 1.1.2 能解答客户的业务投诉及服务投诉问题	1.1.1 邮政业务操作规范 1.1.2 邮政业务服务规范
	1.2 业务受理	1.2.1 能处理收寄邮件验视过程中的疑难问题 1.2.2 能办理业务投诉、服务投诉的内部手续	1.2.1 邮件验视规定及处理 1.2.2 邮政业务投诉处理规定
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理收件人总付邮费邮件的收寄业务 2.1.2 能检查网点邮件的收寄质量	2.1.1 收件人总付邮费邮件的收寄规定 2.1.2 网点邮件的收寄质量要求
	2.2 办理国际及港澳台地区业务	2.2.1 能办理国际及港澳台地区存局候领邮件的收寄业务 2.2.2 能办理国际及港澳台地区保价包裹等邮件的收寄业务	2.2.1 国际及港澳台地区邮件的基本规定 2.2.2 国际及港澳台地区邮件的收寄流程
	2.3 办理国内快递业务	2.3.1 能办理国内快递邮件撤单业务 2.3.2 能办理国内快递邮件改址业务	2.3.1 国内快递业务撤单相关规定 2.3.2 国内快递业务改址相关规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务办理	2.4 组织业务活动	2.4.1 能制订班组报刊收订等业务作业计划，并组织实施 2.4.2 能制订班组代理、代办业务作业计划，并组织实施	2.4.1 报刊业务的组织管理知识 2.4.2 代理、代办业务的组织管理知识
3. 特殊处理	3.1 客户维护	3.1.1 能注册申报协议客户 3.1.2 能完成协议客户的账务结算	3.1.1 协议客户注册申报流程 3.1.2 协议客户账务结算流程
	3.2 赔偿处理	3.2.1 能办理国内邮件的赔偿 3.2.2 能办理国际及台港澳地区邮件的补偿	3.2.1 国内邮件赔偿处理规定 3.2.2 国际及台港澳地区邮件补偿处理规定
4. 日终处理	4.1 班组检查	4.1.1 能拟订班组管理的实施细则并完成班组检查 4.1.2 能建立班组管理资料	4.1.1 邮政营业班组管理实施细则拟订要求 4.1.2 邮政营业班组管理标准
	4.2 账务处理	4.2.1 能申请业务产品调账 4.2.2 能申请业务科目调账	4.2.1 网点业务产品调账相关规定 4.2.2 网点业务科目调账相关规定

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. 客户服务	1.1 业务咨询	1.1.1 能优化咨询服务流程 1.1.2 能拟订服务方案	1.1.1 邮政营业咨询服务要求 1.1.2 邮政营业服务规范优化要求
	1.2 业务受理	1.2.1 能拟订窗口收寄作业流程 1.2.2 能拟订邮筒（箱）收寄作业流程 1.2.3 能拟订流动收寄作业流程 1.2.4 能拟订上门收寄等作业流程	1.2.1 窗口收寄作业组织及管理规范 1.2.2 邮筒（箱）收寄作业组织及管理规范 1.2.3 流动收寄作业组织及管理规范 1.2.4 上门收寄作业组织及管理规范
2. 业务办理	2.1 办理国内普邮业务	2.1.1 能办理无着邮件的寄送业务 2.1.2 能办理化工产品的收寄业务	2.1.1 无着邮件的范围及寄送处理规定 2.1.2 化工产品收寄处理要求
	2.2 办理国际及台港澳地区业务	2.2.1 能处理出口欠资邮件 2.2.2 能办理退还、补收邮费等业务	2.2.1 国际及台港澳地区进、出口欠资邮件的处理规定 2.2.2 国际及台港澳地区退还、补收邮费规定
	2.3 办理国际特快专递业务	2.3.1 能办理国际特快专递邮件撤单业务 2.3.2 能办理国际特快专递邮件改址业务	2.3.1 国际特快专递撤单业务的规定 2.3.2 国际特快专递改址业务的规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 业务办理	2.4 处理疑难问题	2.4.1 能分析处理函件类业务疑难问题 2.4.2 能分析处理包裹类业务疑难问题 2.4.3 能分析处理快递类业务疑难问题 2.4.4 能分析处理代办类业务疑难问题	2.4.1 函件类业务疑难问题处理相关规定 2.4.2 包裹类业务疑难问题处理相关规定 2.4.3 快递类业务疑难问题处理相关规定 2.4.4 代办类业务疑难问题处理相关规定
3. 业务创新和指导	3.1 业务创新	3.1.1 能创新营业服务举措 3.1.2 能创新营业业务处理流程 3.1.3 能创新营业管理工作法	3.1.1 邮政营业服务规范 3.1.2 邮政营业操作规范 3.1.3 邮政营业管理规范
	3.2 业务指导	3.2.1 能制订培训计划、大纲和教案 3.2.2 能开发适应生产需要的培训教材、教学视频等 3.2.3 能组织业务知识和操作技能的培训	3.2.1 培训方法和技巧 3.2.2 培训教材、视频开发方法和技巧 3.2.3 教学组织与管理知识

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	40	35	30	28	28
相关知识要求	客户服务	5	5	4	4	4
	业务办理	42	47	48	49	45
	特殊处理	4	4	7	7	—
	日终处理	4	4	6	7	—
	业务创新和指导	—	—	—	—	18
合计		100	100	100	100	100

职业编码：4-02-07-01

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	客户服务	12	12	10	10	10
	业务办理	68	65	65	55	55
	特殊处理	10	13	15	18	—
	日终处理	10	10	10	17	—
	业务创新和指导	—	—	—	—	35
合计		100	100	100	100	100