

GZB

国家职业标准

职业编码：4-02-07-03

邮件转运员

(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 0.875印张 23千字

2025年4月第1版 2025年4月第1次印刷

统一书号: 155167·651

定价: 12.00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有关专家，制定了《邮件转运员国家职业标准（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，对邮件转运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北京市分公司、石家庄邮电职业技术学院。主要起草人有：杨伟春、由智斌、郭德龙、由建光、曹玉胜、王尧、耿慧科。

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、河北省分公司、山西省分公司、辽宁省分公司、黑龙江省分公司、江西省分公司。主要审定人员有：赵玉刚、谢册、刘一颂、毛炜、贾宁、王昊、张剑、李俊莉、张丽强、宋鹏、郭新瑛、马程超、樊强、冯冬阳、颜晓海、陈欢、张磊。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业

职业编码：4-02-07-03

技能鉴定中心等单位的支持，以及王小兵等有关领导、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。

邮件转运员 国家职业标准 (2025年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

邮件转运员^①

1.2 职业编码

4-02-07-03

1.3 职业定义

从事邮件总包接收、处理、发运和火车邮件押运、汽车邮件驾押工作的人员。

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。其中，国内邮件接发员、国际邮件接发员两个工种设上述五个等级，火车邮件押运员和汽车邮件驾押员两个工种仅设前四个等级。

1.5 职业环境条件

室内、外。

^① 本职业包含但不限于以下工种：国内邮件接发员、国际邮件接发员、火车邮件押运员、汽车邮件驾押员。

1.6 职业能力特征

具有较强的学习、理解、判断和语言表达能力；具有一定的数字运算能力和色彩辨别能力；手指、手臂灵活，动作协调。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

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进行，操作技能培训在配备相关设备和业务软件、能模拟办理邮件转运业务的场所进行。

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。

(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^②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）。

① 相关职业：邮政营业员、邮件分拣员、邮政投递员、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 相关专业：技工院校交通类、服务类等；职业学校邮政类、物流类等；普通高等学校交通运输类、管理科学与工程类、物流管理与工程类等，下同。

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计算机机房进行，操作技能考核在配备相关设备和业务软件、能模拟办理邮件转运业务的场所进行。

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) 吃苦耐劳，团结协作。
- (4) 安全优质，奉献社会。

2.2 基础知识

2.2.1 邮政通信地理知识

- (1) 中国地理概况。
- (2) 中国交通运输概况。
- (3) 中国邮政寄递网概况。
- (4) 世界邮政地理概况。

2.2.2 邮政业务基础知识

- (1) 邮政通信概述。
- (2) 邮政编码知识。
- (3) 国内邮件业务基础知识。
- (4) 国际邮件业务基础知识。

2.2.3 安全基础知识

- (1) 信息安全知识。
- (2) 设备操作安全知识。
- (3) 工作场地环境安全知识。

- (4) 人身安全及应急处理知识。
- (5) 消防安全知识。

2.2.4 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) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (10) 《中华人民共和国保守国家秘密法》相关知识。
- (11) 《中华人民共和国邮政法》相关知识。
- (12) 《邮政业寄递安全监督管理办法》相关知识。
- (13) 《邮票发行监督管理办法》相关知识。
- (14) 《仿印邮票图案监督管理办法》相关知识。
- (15) 《邮政普遍服务标准》相关知识。
- (16) 《邮政企业、快递企业安全生产重大事故隐患判定标准》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。

本职业包含的四个工种——国内邮件接发员、国际邮件接发员、火车邮件押运员、汽车邮件驾押员，分别以 A、B、C、D 标注，有标注的为相关工种单独考核项，无标注的为共同考核项。

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. 邮件接收验视 (A、B)	1.1 邮件接收	1.1.1 能按频次接收邮件 1.1.2 能核对邮件实物、信息 1.1.3 能核对国际接班邮件路单 (B) 1.1.4 能核对邮件到达车次 (航班) 信息 1.1.5 能对国际进口邮件报关 (B)	1.1.1 邮件传输设备、装卸工具的使用方法 1.1.2 邮件实物、信息的核对要求 1.1.3 国际接班邮件路单的核对要求 (B) 1.1.4 邮件预计到达时刻表 1.1.5 国际进口邮件报关规定 (B)
	1.2 邮件验视	1.2.1 能识别邮件种类 1.2.2 能检查邮件封装规格	1.2.1 邮件种类划分方法 1.2.2 邮件封装规格要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 邮件内部处理 (A、B)	2.1 邮件实物处理	2.1.1 能按交运计划分拣邮件 2.1.2 能按要求堆码邮件 2.1.3 能核对、开拆国际邮件随附关单袋 (B)	2.1.1 按交运计划分拣邮件的方法 2.1.2 堆码操作规范 2.1.3 关单袋核对、开拆基本知识 (B)
	2.2 邮件信息处理	2.2.1 能下载到达邮件的信息 2.2.2 能扫描到达邮件	2.2.1 到达邮件信息下载操作要求 2.2.2 手持式终端操作程序
3. 邮件发运 (A、B)	3.1 邮件装发	3.1.1 能按交运计划核对发运邮件实物、信息 3.1.2 能按交运计划装发邮件 3.1.3 能对装发完毕的车辆施封 3.1.4 能对国际出口邮件报关 (B)	3.1.1 邮件实物、信息核对发运操作规定 3.1.2 邮件装发要求 3.1.3 车封使用规定 3.1.4 国际出口邮件报关规定 (B)
	3.2 邮件交接班处理	3.2.1 能单独堆码交接班邮件 3.2.2 能核对交接班邮件实物与信息 3.2.3 能核对国际交接班邮件路单 (B)	3.2.1 交接班邮件实物与信息核对要求 3.2.2 国际交接班邮件路单核对要求 (B)

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 邮件押运接收验视 (C、D)	4.1 出班准备	4.1.1 能按发车时间和要求签到 4.1.2 能辨别押运各类证件并检查用品用具	4.1.1 发车时间及签到要求 4.1.2 出车、出班准备工作内容
	4.2 接收验视	4.2.1 能接收并验视押运的邮件 4.2.2 能挑出明显不合格邮件 4.2.3 能辨别各种邮件面单内容	4.2.1 火车（汽车）押运邮件交接验收规定 4.2.2 火车（汽车）押运不合格邮件判定标准 4.2.3 邮件标签种类
5. 邮件押运车仓内处理 (C、D)	5.1 分堆码放	5.1.1 能按各交接站分清堆位 5.1.2 能按装车规格分堆码放邮件	5.1.1 本车邮件经转关系 5.1.2 车仓内邮件分堆码放标准 5.1.3 车辆装车规格与标准
	5.2 点数核对	5.2.1 能清点各交接站邮件数目 5.2.2 能核对邮件与路单	5.2.1 押运路线中的交接站和经转地名 5.2.2 邮件、路单的清点、核对要求
6. 邮件押运交卸 (C、D)	6.1 途中交接	6.1.1 能按照卸车要求将邮件移至车仓门口 (C) 6.1.2 能指明交卸邮件堆位，盯数监卸 6.1.3 能验视押运途中邮件	6.1.1 押运途中邮件交卸要求 6.1.2 押运途中邮件验视要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 邮件押运交卸 (C、D)	6.2 终到交卸	6.2.1 能核对卸车邮件数目 6.2.2 能审验邮件规格 6.2.3 能检查车内有无遗漏邮件	6.2.1 押运终到邮件交卸要求 6.2.2 终到不合格邮件判定标准

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. 邮件接收验视 (A、B)	1.1 邮件接收	1.1.1 能检查电子设备和用品用具 1.1.2 能接收未按计划到达车次（航班）邮件信息	1.1.1 电子设备和用品用具使用规定 1.1.2 接收未按计划到达车次（航班）邮件信息的要求
	1.2 邮件验视	1.2.1 能辨别超大、超重等不合格邮件并单独码放 1.2.2 能挑出破损、水湿等异常邮件并单独码放	1.2.1 不合格邮件处理规定 1.2.2 异常邮件范围
2. 邮件内部处理 (A、B)	2.1 邮件信息处理	2.1.1 能处理多件、少件信息 2.1.2 能对异常邮件进行标注 2.1.3 能制作关单（B）	2.1.1 多件、少件信息处理规定 2.1.2 异常邮件终端信息处理流程 2.1.3 关单制作要求（B）
	2.2 平衡合拢	2.2.1 能对国际邮件路单报关（B） 2.2.2 能平衡合拢邮件信息 2.2.3 能填写邮件平衡合拢表	2.2.1 国际邮件路单报关规定（B） 2.2.2 平衡合拢要求 2.2.3 邮件平衡合拢表填写方法
	2.3 不合格规格邮件处理	2.3.1 能处理安检退回邮件 2.3.2 能处理异常邮件	2.3.1 安检退回邮件处理规定 2.3.2 异常邮件处理规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 邮件发运 (A、B)	3.1 邮件装发	3.1.1 能封装关单袋 (B) 3.1.2 能处理临时增加车次 (航班) 的邮件 3.1.3 能处理临时取消车次 (航班) 的邮件	3.1.1 关单与关单袋封装规定 (B) 3.1.2 发运计划调整邮件处理要求
	3.2 制单并发送信息	3.2.1 能填写航空邮件安检申报清单、邮件品名清单并与民航安检交接 3.2.2 能制作发运路单 3.2.3 能按计划发送邮件信息	3.2.1 航空安检规定 3.2.2 发运路单制作要求 3.2.3 邮件信息发送操作流程
4. 邮件押运接收验视 (C、D)	4.1 出班准备	4.1.1 能判断停车站台 (C) 4.1.2 能判断停靠位置 (D) 4.1.3 能按运行调度通知调整押运作业计划	站台作业安全规定
	4.2 接收验视	4.2.1 能检查机要件并办理机要件和贵重邮件的交接验收 4.2.2 能处理不合格规格邮件 4.2.3 能按邮件发运原则和发运计划接收邮件	4.2.1 机要件、贵重邮件交接验收规定 4.2.2 不合格规格邮件处理规定 4.2.3 邮件发运原则

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 邮件押运车仓内处理 (C、D)	5.1 路单制作	5.1.1 能填制普通邮件路单 5.1.2 能缮发普通邮件验单	5.1.1 普通邮件路单填制要求 5.1.2 普通邮件验单缮发规定
	5.2 平衡合拢	5.2.1 能平衡合拢普通邮件 5.2.2 能对普通邮件路单进行装订、归档	5.2.1 普通邮件平衡合拢规定 5.2.2 普通邮件路单装订、归档要求
6. 押运车辆设备管理 (C、D)	6.1 设备使用	6.1.1 能使用车内消防器材进行消防操作 6.1.2 能操作车内仪器、设备	6.1.1 车内消防器材的使用规定 6.1.2 车内仪器、设备的使用规定
	6.2 设备维护	6.2.1 能检查车内消防器材 6.2.2 能处理车内仪器、设备的常见故障	6.2.1 车内消防器材检查要求 6.2.2 车内仪器、设备常见故障的处理方法

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. 邮件接收验视 (A、B)	1.1 邮件接收	1.1.1 能组织班前会并分配任务 1.1.2 能处理交接班时信息与实物不符的情况 1.1.3 能处理误发邮件	1.1.1 邮件接发班前会要求 1.1.2 邮件交接班时信息与实物不符情况的处理要求 1.1.3 误发邮件处理规定
	1.2 特殊邮件处理	1.2.1 能填写民航运输事故签证 1.2.2 能处理贵重邮件	1.2.1 民航运输事故签证填写要求 1.2.2 贵重邮件处理规定
2. 邮件内部处理 (A、B)	2.1 邮件信息处理	2.1.1 能填写异常邮件差异报告 2.1.2 能使用终端修改信息 2.1.3 能按邮件号码查询邮件实时状态	2.1.1 异常邮件差异报告填写要求 2.1.2 使用终端修改信息的流程 2.1.3 使用终端查询邮件信息的流程
	2.2 班次交接	2.2.1 能按“6S”管理要求巡视工作现场 2.2.2 能进行特殊邮件交接班处理 2.2.3 能归档业务单据	2.2.1 “6S”管理内容和标准 2.2.2 特殊邮件交接班处理规定 2.2.3 档案管理规定
	2.3 内部环节疑难业务处理	2.3.1 能处理无着邮件 2.3.2 能处理不可抗力因素导致的暂存邮件 2.3.3 能处理第三国经转邮件 (B) 2.3.4 能销毁邮件	2.3.1 无着邮件处理规定 2.3.2 暂存邮件处理规定 2.3.3 第三国经转邮件处理规则 (B) 2.3.4 邮件销毁处理规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 邮件发运 (A、B)	3.1 发运环节疑难业务处理	<p>3.1.1 能按发运计划对航空、陆运、水运等互转邮件进行调整</p> <p>3.1.2 能按运力变化、装载情况，对邮件发运进行调整</p>	<p>3.1.1 调整邮件运输方式操作流程</p> <p>3.1.2 旺季邮件发运原则</p>
	3.2 安检不合格邮件处理	<p>3.2.1 能辨别禁限寄物品</p> <p>3.2.2 能处理安检扣留邮件并填写安检扣押单</p>	<p>3.2.1 禁限寄物品范围</p> <p>3.2.2 安检扣押单填写要求</p>
4. 邮件押运接收验视 (C、D)	4.1 出班准备	<p>4.1.1 能组织押运班前会并分配任务</p> <p>4.1.2 能按“6S”定置定位管理规定安排用品用具</p>	<p>4.1.1 押运班前会制度</p> <p>4.1.2 “6S”定置定位管理规定</p>
	4.2 接收验视	<p>4.2.1 能进行国际邮件套封作业</p> <p>4.2.2 能处理交接过程中出现的问题</p>	<p>4.2.1 国际邮件套封作业规定</p> <p>4.2.2 押、接双方意见不一致的处理方法</p>
5. 邮件押运车仓内处理 (C、D)	5.1 路单制作	<p>5.1.1 能填制机要件路单</p> <p>5.1.2 能勾挑核对机要件</p> <p>5.1.3 能缮发机要件验单</p>	<p>5.1.1 机要件路单填制要求</p> <p>5.1.2 机要件勾挑核对要求</p> <p>5.1.3 机要件验单缮发的规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 邮件押运车仓内处理 (C、D)	5.2 平衡合拢	5.2.1 能平衡合拢机要件 5.2.2 能装订、归档机要件业务单据	5.2.1 机要件平衡合拢规定 5.2.2 机要件业务单据装订、归档要求
6. 押运异常情况处理 (C、D)	6.1 途中处理	6.1.1 能处理车辆中途停驶、绕道运行情况 6.1.2 能处理火车押运途中邮车摘挂情况 (C) 6.1.3 能处理驾押途中封路、交通拥堵及恶劣天气 (雨雪雾) 等特殊情况 (D)	6.1.1 车辆中途停驶、绕道运行处理规定 6.1.2 火车押运途中邮车摘挂处理规定 (C) 6.1.3 驾押途中封路、交通拥堵及恶劣天气 (雨雪雾) 等特殊情况下的处理规定 (D)
	6.2 检查管理	6.2.1 能检查押运车厢内部安全及工作质量 6.2.2 能配合相关部门进行安全检查	6.2.1 押运车厢内部安全及工作质量检查规定 6.2.2 押运安全检查规章制度

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. 邮件接发组织管理 (A、B)	1.1 邮件接发组织协调	1.1.1 能按邮件发运方向和运量计划组织邮件发运 1.1.2 能按劳动强度、业务流程调配岗位人员 1.1.3 能处理邮件交接环节时限、数量等问题	1.1.1 生产调度基本知识和相关业务规定 1.1.2 邮件交接环节时限、数量等问题处理规定
	1.2 邮件接发监督检查	1.2.1 能监督检查邮件接发环节工作质量 1.2.2 能找出影响邮件接发环节工作质量的原因并提出改进措施	1.2.1 邮件接发环节工作质量监督检查要求 1.2.2 邮件接发环节工作质量改进原则
2. 邮件接发业务处理 (A、B)	2.1 邮件查询及处理	2.1.1 能办理邮件赔偿业务 2.1.2 能对无着邮件进行查询和复活 2.1.3 能处理拦截、撤回邮件	2.1.1 邮件赔偿规定 2.1.2 无着邮件处理规定 2.1.3 拦截、撤回邮件处理规定
	2.2 邮件接发质量分析	2.2.1 能对邮件接发质量指标进行统计分析 2.2.2 能按邮件接发质量判定责任	2.2.1 邮件接发质量指标统计分析要求 2.2.2 邮件接发质量检查的项目和内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 邮件接发业务指导与创新 (A、B)	3.1 邮件接发培训指导	3.1.1 能制订三级/高级工及以下等级人员邮件接发业务培训计划 3.1.2 能使用办公软件制作教案 3.1.3 能开展三级/高级工及以下等级人员邮件接发业务培训	3.1.1 邮件接发培训计划制订要求 3.1.2 常用办公软件操作技巧 3.1.3 培训授课方法与技巧
	3.2 邮件接发操作流程和质量标准创新	3.2.1 能创新邮件接发操作方法 3.2.2 能创新邮件接发质量标准	3.2.1 邮件接发操作流程 3.2.2 邮件接发质量标准
4. 押运异常情况处理 (C、D)	4.1 邮件接收	4.1.1 能处理不合规邮件中夹寄的禁限寄物品 4.1.2 能处理押运贵重邮件交接验收时特殊情况	4.1.1 邮件禁限寄物品的处理规定 4.1.2 贵重邮件交接验收时特殊情况的处理规定
	4.2 验单处理	4.2.1 能划分押运责任段落 4.2.2 能缮发复杂验单 4.2.3 能进行查单和复验	4.2.1 押运责任段落划分规定 4.2.2 复验的标准 4.2.3 查单、复验规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 押运运行管理 (C、D)	5.1 疑难业务处理	5.1.1 能绘制全国邮件发运线路示意图 5.1.2 能处理押运途中的突发情况	5.1.1 全国邮路示意图 5.1.2 押运途中特殊情况的处理规定
	5.2 业务管理	5.2.1 能计算袋公里 5.2.2 能编制发运计划	5.2.1 袋公里的计算方法 5.2.2 发运线路沿途经转地名 5.2.3 发运计划制订原则
6. 押运业务指导与创新 (C、D)	6.1 培训指导	6.1.1 能撰写押运培训计划及教案 6.1.2 能进行押运理论知识、操作技能培训	6.1.1 押运培训计划及教案的撰写要求 6.1.2 押运理论知识、操作技能培训重点、难点
	6.2 流程创新	6.2.1 能创新押运业务操作方法 6.2.2 能创新押运业务操作流程	6.2.1 邮件押运操作方法创新要求 6.2.2 邮件押运操作流程创新要求

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. 邮件接发组织管理 (A、B)	1.1 邮件接发业务管理	1.1.1 能指导员工进行应急处置 1.1.2 能配合相关部门调阅邮件业务档案	1.1.1 邮件接发应急预案 1.1.2 邮件业务档案调阅规定
	1.2 预案制订	1.2.1 能制订邮件接发应急预案 1.2.2 能制订安全作业应急预案	1.2.1 邮件接发应急预案制订要求 1.2.2 安全作业应急预案制订要求
2. 系统应用与维护 (A、B)	2.1 邮件接发系统应用与维护	2.1.1 能设置接发格口 2.1.2 能维护信息系统数据	2.1.1 接发格口设置方法 2.1.2 信息系统数据维护手册
	2.2 邮件接发疑难业务处理	2.2.1 能编制发运计划 2.2.2 能处理客户投诉问题 2.2.3 能办理运费补偿手续	2.2.1 发运计划编制原则 2.2.2 客户投诉问题处理规定 2.2.3 运费补偿规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 邮件接发业务指导与创新 (A、B)	3.1 邮件接发培训指导	3.1.1 能开发邮件接发培训课件 3.1.2 能编写邮件接发培训教材 3.1.3 能指导开展邮件接发培训	3.1.1 邮件接发培训课件制作技巧 3.1.2 邮件接发培训教材编写方法与技巧 3.1.3 培训组织与管理相关知识
	3.2 邮件接发工作流程创新	3.2.1 能创新邮件接发操作流程 3.2.2 能创新邮件接发管理制度	3.2.1 邮件接发操作常规流程 3.2.2 邮件接发管理规定

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 (%)	
		工种		A、 B	C、 D	A、 B	C、 D	A、 B	C、 D	A、 B	C、 D	A、 B	
基本要求	职业道德			5		5		5		5		5	
	基础知识			35		30		30		30		30	
相关知识要求	邮件接收验视	20	—	20	—	20	—	—	—	—	—	—	—
	邮件内部处理	20	—	25	—	28	—	—	—	—	—	—	—
	邮件发运	20	—	20	—	17	—	—	—	—	—	—	—
	邮件押运接收验视	—	20	—	25	—	25	—	—	—	—	—	—
	邮件押运车仓内处理	—	20	—	25	—	20	—	—	—	—	—	—
	邮件押运交卸	—	20	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	押运车辆设备管理	—	—	—	15	—	—	—	—	—	—	—	—
	押运异常情况处理	—	—	—	—	—	20	—	25	—	—	—	—
	邮件接发组织管理	—	—	—	—	—	—	25	—	—	—	25	—
	邮件接发业务处理	—	—	—	—	—	—	20	—	—	—	—	—
	邮件接发业务指导与创新	—	—	—	—	—	—	20	—	—	—	25	—
	押运运行管理	—	—	—	—	—	—	—	20	—	—	—	—
	押运业务指导与创新	—	—	—	—	—	—	—	20	—	—	—	—
系统应用与维护	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	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 (%)	
		工种		A、 B	C、 D	A、 B	C、 D	A、 B	C、 D	A、 B	C、 D	A、 B	
技能 要求	邮件接收验视	35	—	35	—	35	—	—	—	—	—	—	—
	邮件内部处理	30	—	35	—	40	—	—	—	—	—	—	—
	邮件发运	35	—	30	—	25	—	—	—	—	—	—	—
	邮件押运接收验视	—	35	—	40	—	35	—	—	—	—	—	—
	邮件押运车仓内处理	—	35	—	40	—	35	—	—	—	—	—	—
	邮件押运交卸	—	30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	押运车辆设备管理	—	—	—	20	—	—	—	—	—	—	—	—
	押运异常情况处理	—	—	—	—	—	30	—	35	—	—	—	—
	邮件接发组织管理	—	—	—	—	—	—	35	—	—	35	—	—
	邮件接发业务处理	—	—	—	—	—	—	35	—	—	—	—	—
	邮件接发业务指导与创新	—	—	—	—	—	—	30	—	—	35	—	—
	押运运行管理	—	—	—	—	—	—	—	35	—	—	—	—
	押运业务指导与创新	—	—	—	—	—	—	—	30	—	—	—	—
	系统应用与维护	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	30
合计		100		100		100		100		100		100	