

GZB

国家职业标准

职业编码：4-02-07-10

国际快递业务师

(2026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

国际快递业务师（2026年版）
GUOJI KUAIDI YEWUSHI（2026 NIAN BAN）

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

2026年 月第1版 2026年 月第1次印刷

统一书号：155167·782

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有关专家，制定了《国际快递业务师国家职业标准（2026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）》（以下简称《大典》）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、职业能力为核心”为指导思想，对国际快递业务师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三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师三个等级，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：国家邮政局邮政业安全中心、中国标准化研究院、中国邮政速递物流股份有限公司、顺丰速运有限公司、北京京邦达贸易有限公司、菜鸟网络科技有限公司。主要起草人有：弓耀宗、张慧、曾毅、靳宗振、王菲、王欧、米利国、孙黎黎、任隽姝。

四、本《标准》主要审定单位有：中国快递协会、中国邮政速递物流股份有限公司、顺丰速运有限公司、上海韵达货运有限公司、极兔速递有限公司、浙江邮电职业技术学院、天津交通职业学院。主要审定人员有：杨骏、赵砚秋、蒋辰、孙仕豪、张榕健、杨静、匡莉莎、袁泉、尚村、邹超、陈海燕、王再良、高永富。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心张韶华、张灵芝和国家邮政局人事司、政策法规

职业编码：4-02-07-10

司、市场监管司等部门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^①起施行。

^① 2026年4月10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国际快递业务师等2个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2026〕14号）公布。

国际快递业务师 国家职业标准 (2026年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

国际快递业务师

1.2 职业编码

4-02-07-10

1.3 职业定义

从事国际寄递服务网络设计搭建、海外仓等节点建设、业务市场开发、国际邮件快件中转清关管理等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：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、外。

1.6 职业能力特征

具备一般智力、沟通能力、计算能力，空间感强，色觉良好。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

职业编码：4-02-07-10

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

三级/高级工不少于 96 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 72 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训三级/高级工的教师应具有本职业或相关职业^①二级/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或相关职业一级/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或相关职业一级/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

理论知识培训在室内或线上进行，操作技能培训在具有业务模拟环境的场所进行。

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) 取得相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书

^① 相关职业：快递员、快件处理员、邮件快件安检员、快递设备运维师、邮政营业员、邮政投递员、国际邮件分拣员、国际邮件接发员、邮件分拣员、邮件转运员、邮政市场业务员、快递工程技术人员、物流服务师、报关人员、货运代理服务员、供应链管理师等，下同。

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^①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) 取得相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，并取得高级职业学校、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。

^① 本专业或相关专业：邮政通信管理、邮政快递运营管理、邮政快递智能技术、邮政工程、邮政管理、现代物流管理、工商管理、经济学、财务管理、电子商务、供应链运营、国际贸易、商务英语、关务与外贸服务等，下同。

职业编码：4-02-07-10

(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；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1 : 5，且考评人员为 3 名（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 30 min，综合评审时间不少于 20 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教室进行；操作技能考核在具备符合条件的工作场所或计算机教室进行，所需设备包含手持终端、计算机及相关信息系统等；综合评审在具备录音录像设备的室内进行。

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。

2.2 基础知识

2.2.1 国际寄递概述

- (1) 国际寄递定义与特点。
- (2) 国际寄递起源与发展。
- (3) 国际寄递流程与要求。
- (4) 国际寄递网络与功能。
- (5) 国际寄递英语知识。

2.2.2 安全知识

- (1) 通信与信息安全知识。
- (2) 个人信息保护与数据安全知识。
- (3) 应急安全知识。
- (4) 职业健康防护知识。

2.2.3 地理知识

- (1) 中国地理概况。
- (2) 世界地理概况。

职业编码：4-02-07-10

(3) 人文地理知识。

2.2.4 海关报关知识

(1) 进出口许可的措施。

(2) 进出口许可的报关规范。

(3) 进出口关税知识。

(4) 海关监管作业场所（场地）设置和管理知识。

2.2.5 相关法律、法规及标准知识

(1)《中华人民共和国邮政法》相关知识。

(2)《中华人民共和国安全生产法》相关知识。

(3)《中华人民共和国海关法》相关知识。

(4)《中华人民共和国国家安全法》相关知识。

(5)《中华人民共和国反恐怖主义法》相关知识。

(6)《中华人民共和国关税法》相关知识。

(7)《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

(8)《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(9)《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定实施细则》相关知识。

(10)《快递服务》国家标准相关知识。

3. 工作要求

本标准对三级/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 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 国际口岸作业	1.1 单证作业	1.1.1 能制作装箱单、运单等国际单证 1.1.2 能核对匹配寄递物品和单证 1.1.3 能识别主要国家进出口禁止及限制寄递物品	1.1.1 国际单证制作、审核方法 1.1.2 进出口收寄物品作业要求 1.1.3 禁止携带、寄递出境的动植物及其产品和其他检疫物名录
	1.2 装箱配载作业	1.2.1 能针对不同类型寄递物品进行包装规范性核查及处置 1.2.2 能针对不同类型寄递物进行混装或集装作业 1.2.3 能完成装箱打板作业 1.2.4 能根据配载方案完成配载作业	1.2.1 包装作业方法 1.2.2 装箱打板作业技巧 1.2.3 配载作业方法 1.2.4 寄递物分类目录

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 国际网络运营	2.1 国际寄递网点管理	2.1.1 能调配自营寄递网点的收派人员、车辆、设备用品等资源 2.1.2 能跟踪、监督、反馈合作商的收派、运输等环节生产运营质量	2.1.1 寄递安全相关要求 2.1.2 主要国家寄递物品要求 2.1.3 资源优化管理和配置方法
	2.2 区域寄递服务网络运行	2.2.1 能跟踪本区域寄递网络的时限、效率等运行情况 2.2.2 能处置本区域时效延误、积压等异常情况	2.2.1 寄递网络运行管理 2.2.2 国际物流运输工具及作业 2.2.3 国际寄递中转运输作业方法
	2.3 海外仓管理	2.3.1 能搜集分析客户对海外仓的服务需求 2.3.2 能跟踪、监督海外仓合作商的订单响应、出库时限等服务质量指标，并向上级反馈信息	2.3.1 仓储管理基础知识 2.3.2 海外仓服务质量管理方法
3. 报关清关	3.1 申报作业	3.1.1 能获取与申报相关的单证 3.1.2 能办理寄递企业海关联网监管手续 3.1.3 能初审国际邮件快件并提交预清关信息 3.1.4 能计算国际邮件快件关税和成本	3.1.1 快件进出口成交、包装、运输、结算单证制作 3.1.2 寄递企业海关联网监管知识 3.1.3 快件关税和成本计算方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 报关清关	3.2 现场作业	3.2.1 能按照海关要求对邮件快件进行分类 3.2.2 能报批、报核国际邮件快件 3.2.3 能处理出口国、目的地国及中转国违禁品、扣货、查验等一般报关异常情况	3.2.1 邮件快件报批作业 3.2.2 邮件快件报核作业 3.2.3 报关异常情况分类 3.2.4 一般报关异常情况分类处理
4. 客户服务	4.1 基本服务	4.1.1 能为客户提供信息查询和跟踪服务 4.1.2 能处理客户的投诉(退款、寄递物品损坏等)问题 4.1.3 能分析客户满意度	4.1.1 国际商务相关知识 4.1.2 投诉处理规则 4.1.3 客户满意度调查方法及数据分析方法
	4.2 客户维护	4.2.1 能采集客户提出的个性化国际寄递需求信息 4.2.2 能拜访客户并介绍国际寄递产品及服务	4.2.1 客户关系维护 4.2.2 客户特点分析

3.2 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 国际口岸作业	1.1 装箱配载作业管理	1.1.1 能设计不同类型寄递物的包装、装箱方案 1.1.2 能配置装箱、配载作业安全生产设备 1.1.3 能设计装箱作业安全生产方案 1.1.4 能制订装箱作业计划 1.1.5 能根据航空、铁路、公路等运输方式设计配载方案	1.1.1 包装管理操作方法 1.1.2 装箱设计方法 1.1.3 配载设计管理 1.1.4 生产作业规划
	1.2 海关监管场所场地管理	1.2.1 能根据海关监管场所要求配置安全生产作业设施设备 1.2.2 能提出海关监管场所作业生产管理优化方案	1.2.1 快递类海关监管场所作业知识 1.2.2 优化国际寄递分拣场地运营质量方法
2. 国际网络运营	2.1 国际寄递网点能力建设	2.1.1 能制订国际寄递网点生产作业计划 2.1.2 能对国际寄递网点提出设施设备配置、人员管理、网点设置等优化建议 2.1.3 能对合作商寄递网点提出服务时效、服务质量要求	2.1.1 国际寄递站点设施布局与配置 2.1.2 快递运营质量管理知识 2.1.3 主要国家寄递业务监管政策

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 国际网络运营	2.2 海外仓建设	2.2.1 能提出海外仓建设模式建议方案 2.2.2 能根据海外仓合作商服务质量指标进行数据分析，提出改进建议	2.2.1 海外仓运行管理 2.2.2 国际电子商务管理知识
3. 报关清关	3.1 申报作业	3.1.1 能根据海关要求优化内部报关清关作业流程、方式 3.1.2 能根据报关清关成本选择报关方式	3.1.1 报关清关流程实施方案设计 3.1.2 报关清关经济效益分析方法
	3.2 现场作业	3.2.1 能监控报批、报核的国际邮件快件 3.2.2 能处理重大违禁品等复杂报关异常情况	3.2.1 报关质量监测分析 3.2.2 复杂报关异常情况分类处理方法
4. 客户服务	4.1 客户开发	4.1.1 能制定国际业务产品营销方案 4.1.2 能向客户推广国际业务产品	4.1.1 营销方案制定要求 4.1.2 国际寄递产品设计方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 客户服务	4.2 客户维护	4.2.1 能维护本区域的国际寄递客户信息库 4.2.2 能为客户开发特定时限、特定运输方式等个性化国际业务产品 4.2.3 能制定客户满意度调查方案	4.2.1 国际寄递客户信息库的建立与管理方法 4.2.2 国际寄递市场需求分析方法
5. 培训指导	5.1 业务培训	5.1.1 能制作培训课件 5.1.2 能对三级/高级工进行理论知识培训	5.1.1 培训课件制作方法 5.1.2 培训技巧
	5.2 技能指导	5.2.1 能结合岗位考核标准和案例进行作业指导 5.2.2 能指导三级/高级工的操作技能	5.2.1 案例教学法 5.2.2 示范指导方法

3.3 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. 国际网络运营	1.1 区域网络规划	1.1.1 能对国际寄递网点布局进行规划 1.1.2 能提出国际寄递网点建设和服务质量优化方案 1.1.3 能提出国际寄递区域网络优化建议 1.1.4 能提出国际口岸作业标准的优化建议	1.1.1 国际寄递网点布局规划方法 1.1.2 国际寄递网点服务质量监控手段与要求 1.1.3 国际寄递网点建设和服务质量优化方法 1.1.4 国际口岸作业设计
	1.2 海外仓规划	1.2.1 能对海外仓布局、选址、建设提出建议 1.2.2 能提出海外仓服务质量优化方案	1.2.1 海外仓建设和服务质量优化 1.2.2 海外仓规划设计
2. 报关清关	2.1 风险防范	2.1.1 能分析产品类型、运输方式等报关数据,并对报关风险进行前置分析评估 2.1.2 能针对报关风险提出防范建议	2.1.1 报关风险分析评估方法 2.1.2 与海关管理要求相适应的企业管理系统
	2.2 风险处置	2.2.1 能识别、提供海关行政复议、诉讼的依据材料 2.2.2 能对海关行政处罚提请复议	2.2.1 海关报关事务行政复议流程 2.2.2 海关报关事务诉讼流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 客户服务	3.1 客户开发	3.1.1 能分析产业结构、客户群体，搜集市场需求信息，制定市场拓展策略 3.1.2 能策划、制定营销活动方案	3.1.1 国际寄递业务市场统计分析方法 3.1.2 国际寄递业务企业营销管理知识
	3.2 客户维护	3.2.1 能提出维护客户关系、稳定客户群的方案 3.2.2 能协助处理投诉纠纷等问题	国际寄递投诉纠纷处理
4. 培训指导	4.1 业务培训	4.1.1 能编写培训教材 4.1.2 能对二级/技师及以下级别人员进行理论知识培训	4.1.1 教材编写及审定方法 4.1.2 培训技巧
	4.2 技能指导	4.2.1 能制定岗位考核标准 4.2.2 能指导二级/技师及以下级别人员的操作技能	4.2.1 国际寄递业务岗位管理知识 4.2.2 国际寄递业务技能培训方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	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
	基础知识		20	10	5
相关知识 要求	国际口岸作业		25	20	—
	国际网络运营		20	20	35
	报关清关		20	20	20
	客户服务		10	15	25
	培训指导		—	10	10
合计			100	100	100

职业编码：4-02-07-10

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能要求	国际口岸作业	35	25	—
	国际网络运营	25	25	35
	报关清关	20	20	25
	客户服务	20	20	30
	培训指导	—	10	10
合计		100	100	100