

GZB

# 国家职业标准

职业编码：4-02-07-11

## 快递站点管理师

(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

快递站点管理师（2026年版）  
KUAIDI ZHANDIAN GUANLISHI（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：155167·754

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、国家邮政局组织有关专家，制定了《快递站点管理师国家职业标准（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）》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，对快递站点管理师从业人员的职业活动内容进行了规范细致描述，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、闫阁、黄洪涛、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、于仙友、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。

职业编码：4-02-07-11

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<sup>①</sup>起施行。

---

<sup>①</sup> 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。

# 快递站点管理师 国家职业标准 (2026年版)

## 1. 职业概况

### 1.1 职业名称

快递站点管理师

### 1.2 职业编码

4-02-07-11

### 1.3 职业定义

从事快递末端站点生产作业、质量管控、业务开发等工作的人员。

### 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

具备学习、沟通和判断能力，具备计算能力，色觉正常，动作协调性。

### 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

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/高级技师及以上职业资格（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的环境下进行。

## 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<sup>①</sup>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）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

---

<sup>①</sup> 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、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、物流服务员、供应链管理师等，下同。

(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<sup>①</sup>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教育本专业或相关专业毕业证书（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）证书高级技工学校、技师学校毕业生，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、供应链运营等，下同。

职业编码：4-02-07-11

(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 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 40 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；综合评审在有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，忠于职守。
- (3) 团结协作，准确快速。
- (4) 保守秘密，确保安全。
- (5) 热情服务，奉献社会。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 快递服务知识

- (1) 快递定义与特点。
- (2) 快递流程与要求。
- (3) 快递网络与功能。
- (4) 快递信息系统。

#### 2.2.2 快递站点运营管理知识

- (1) 收派运营管理知识。
- (2) 生产作业管理知识。
- (3) 非标准快件处置知识。
- (4) 财务管理基础知识。

#### 2.2.3 安全知识

- (1) 安全设备管理知识。
- (2) 信息安全管理知识。

职业编码：4-02-07-11

- (3) 应急管理知识。
- (4) 职业健康保护知识。

#### 2.2.4 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)《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3)《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (4)《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (5)《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (6)《中华人民共和国反恐怖主义法》相关知识。
- (7)《中华人民共和国道路交通安全法》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)《快递暂行条例》相关知识。
- (10)《快递服务》国家标准相关知识。
- (11)《邮政业安全生产操作规范》国家标准相关知识。
- (12)《邮政业安全生产设备配置规范》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/高级技师的技能相关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. 基础管理	1.1 日常管理	1.1.1 能对站点快递员进行业务操作、服务规范、岗位职责、规章制度、权益保障等培训 1.1.2 能根据业务需求对站点快件、物料和工具设备进行定位摆放 1.1.3 能统计分析快递业务量、营业利润 1.1.4 能对站点财务收支进行统计和分析管理	1.1.1 人力资源培训管理知识 1.1.2 生产物料摆放、储存管理知识 1.1.3 快递服务产品服务时限及价格体系知识 1.1.4 财务收支统计分析方法 1.1.5 快递员权益保障有关要求
	1.2 安全管理	1.2.1 能对站点快递员进行劳动保护、交通、消防、禁限寄物品等方面的安全生产培训 1.2.2 能维护保养快递收寄设备 1.2.3 能应急处置收派作业安全、交通安全、消防安全等事件	1.2.1 快递运输交通安全知识 1.2.2 快递禁限寄物品清单 1.2.3 快递消防安全知识 1.2.4 快递员劳动防护管理知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 运营管理	2.1 收派管理	2.1.1 能制订站点快递员生产排班计划 2.1.2 能收派处理异形快件等非标准快件 2.1.3 能选择站点周边快件接驳站点进行快件集散	2.1.1 快递作业计划编制方法 2.1.2 非标准快件处置流程
	2.2 资源调配	2.2.1 能对站点业务所需的包装材料、快件容器、手持终端、人员及工服等进行调配管理 2.2.2 能对站点车辆进行调配管理	2.2.1 手持终端等设施操作设备方法 2.2.2 车辆、包装材料、快件容器等设备工具运行维护管理知识 2.2.3 交通车辆管理知识
	2.3 重大活动及旺季生产经营	2.3.1 能按照重大活动及旺季生产经营的活动计划，制订站点的生产作业计划 2.3.2 能对业务量变化进行预估或统计分析	2.3.1 合规生产与作业计划设计方法 2.3.2 资源优化配置管理方法
3. 质量管理	3.1 考核管理	3.1.1 能统计快递服务时效、安全生产等指标 3.1.2 能运用数据分析工具分类汇总、分类分析快件收派数据	3.1.1 快递服务质量指标监测分析方法 3.1.2 快件收派统计分析方法
	3.2 质量监控	3.2.1 能监督检查生产作业的规范性 3.2.2 能对收寄包装、收派时限进行抽查稽核	3.2.1 寄递作业安全管理要求 3.2.2 绿色包装作业知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 客户服务管理	4.1 客户服务	4.1.1 能进行客户满意度调查 4.1.2 能现场处理客户投诉 4.1.3 能与客户协商赔偿方案	4.1.1 客户满意度调查方法 4.1.2 客户投诉、赔偿处理规则 4.1.3 现场纠纷的处理方法
	4.2 客户维护	4.2.1 能拜访客户并介绍快递产品及服务 4.2.2 能收集客户需求并发现商机	4.2.1 客户关系维护知识 4.2.2 客户特点分析方法

### 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. 基础管理	1.1 日常管理	1.1.1 能编制站点规划及作业计划 1.1.2 能配置和调配站点设备 1.1.3 能对站点管理提出效率改进计划 1.1.4 能核算并管控站点的综合成本	1.1.1 收派件区域路径建设规划知识 1.1.2 站点设施配置知识 1.1.3 财务成本核算方法
	1.2 安全管理	1.2.1 能编写快递站点安全生产管理细则 1.2.2 能发现快件分拣、包装、派送作业中的安全隐患	1.2.1 快递末端作业的安全生产知识 1.2.2 快递信息安全管理知识
2. 运营管理	2.1 收派管理	2.1.1 能根据业务变化，制订收派作业计划 2.1.2 能制定及调整派送段区域划分 2.1.3 能规划、设计自提站点 2.1.4 能制定收派统计分析报表	2.1.1 快递运营质量管理作业计划编制方法 2.1.2 快递业务量及收支数据统计与分析方法 2.1.3 收派件自提点规划方法
	2.2 资源调配	2.2.1 能制订日常资源调配工作计划 2.2.2 能调配周边 2 个及以上站点资源	2.2.1 末端收寄资源优化配置管理方法 2.2.2 快递末端服务设施设备管理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 运营管理	2.3 重大活动及旺季生产经营	2.3.1 能制订重大活动及旺季生产经营的计划 2.3.2 能根据业务量变化规划资源管理配置	2.3.1 末端收寄生产作业计划知识 2.3.2 快递站点资源管理计划知识
	2.4 应急管理	2.4.1 能制定收派应急管理方案 2.4.2 能对收派环节出现异常天气等突发事件进行应急处置	2.4.1 快递末端应急管理方案制定方法 2.4.2 快递应急管理生产作业知识
3. 质量管理	3.1 考核管理	3.1.1 能编制站点质量监控分析报告 3.1.2 能根据统计分析结果提出站点流程、作业和服务改进建议	3.1.1 快递服务质量分析方法 3.1.2 站点作业优化管理方法
	3.2 质量监控	3.2.1 能对站点进行检查，并制作检查报告 3.2.2 能对收派质量管理办法提出改进建议 3.2.3 能对站点服务质量出现的异常波动，及时制定改进方案并实施	3.2.1 站点作业质量管理检查方法 3.2.2 快递质量统计及监测分析方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 客户服务管理	4.1 客户开发	4.1.1 能分析现有业务并制定营销方案 4.1.2 能对客户个性化需求提出解决方案	4.1.1 快递营销知识 4.1.2 潜在客户挖掘方法
	4.2 客户维护	4.2.1 能建立和维护客户信息数据库 4.2.2 能分析市场需求并提出产品优化建议	4.2.1 客户关系维护技巧 4.2.2 客户特点分析方法
5. 培训指导	5.1 业务培训	5.1.1 能编制站点培训资料 5.1.2 能对三级/高级工及以下级别人员组织开展培训	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工作场景进行作业指导 5.2.2 能对站点人员技能提升方案提出改进建议	5.2.1 专业技能指导的方法和注意事项 5.2.2 操作技能培训要点和方法

## 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. 基础管理	1.1 日常管理	1.1.1 能对区域站点管理提出优化方案 1.1.2 能对成本效率提出合理化改进建议 1.1.3 能对收派作业流程进行改进和优化	1.1.1 快递站点规划分析方法 1.1.2 快递收支成本效率分析方法 1.1.3 快递收派作业流程优化方法
	1.2 安全管理	1.2.1 能对安全生产作业流程提出建议 1.2.2 能对安全生产管理制度提出优化改进建议 1.2.3 能对应急管理制度提出优化改进建议	1.2.1 快递末端生产作业规划知识 1.2.2 快递末端作业应急处置流程
2. 运营管理	2.1 收派管理	2.1.1 能规划设计站点布局 2.1.2 能规划设计收派区域	2.1.1 站点布局设计方法 2.1.2 收派区域规划设计方法
	2.2 资源调配	2.2.1 能调配区域站点资源 2.2.2 能监控区域站点资源运行效率并进行优化	2.2.1 区域站点资源调配方法 2.2.2 快递站点资源使用效率分析方法
3. 质量管理	3.1 考核管理	3.1.1 能制定站点考核管理办法 3.1.2 能设计站点质量管理考核指标	3.1.1 站点考核管理指标设计方法 3.1.2 站点质量管理制度设计方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 质量管理	3.2 质量改进	3.2.1 能制定区域质量检查管理方案 3.2.2 能制定区域质量改进方案	3.2.1 快递站点质量检查管理制度设计方法 3.2.2 快递站点质量监测及评价方法
4. 客户服务管理	4.1 客户开发	4.1.1 能制定计划，并开展区域营销活动 4.1.2 能开发重点客户	4.1.1 营销活动计划方法 4.1.2 营销活动组织方法
	4.2 客户维护	4.2.1 能提出维护客户关系、稳定客户群的方案 4.2.2 能协助客户处理仲裁、诉讼等问题	4.2.1 客户关系维护知识 4.2.2 仲裁、诉讼知识
5. 培训指导	5.1 业务培训	5.1.1 能编制培训计划及材料 5.1.2 能对二级/技师及以下级别人员进行培训	5.1.1 培训计划编制及审定方法 5.1.2 培训管理技巧
	5.2 技能指导	5.2.1 能制定站点管理手册 5.2.2 能指导二级/技师及以下级别人员进行作业管理	5.2.1 岗位管理知识 5.2.1 操作技能管理培训

## 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	15	5
相关知识要求	基础管理		20	10	5
	运营管理		20	20	25
	质量管理		25	25	30
	客户服务管理		10	15	20
	培训指导		—	10	10
合计			100	100	100

职业编码：4-02-07-11

#### 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	基础管理	30
	运营管理	35	25	25
	质量管理	20	25	30
	客户服务管理	15	20	25
	培训指导	—	15	10
合计		100	100	100