

国家职业技能标准

职业编码：4-02-07-08

快递员

(2019 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

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为技能人才评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，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，人力资源和社会保障部、国家邮政局组织有关专家，制定了《快递员国家职业技能标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》（以下简称《大典》）为依据，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对新增职业快递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》严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，明确了快件收寄、快件派送、客户服务等职业功能的工作内容、技能要求和相关知识，体现了新发展、新技术、新规范对从业人员知识、技能方面的要求。本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/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》起草单位有：国家邮政局职业技能鉴定指导中心、中国标准化研究院。主要起草人有：张小宁、张慧、沈晓燕、曾毅、曹俐莉、高俊霞、申志军、王娜娜。

四、本《标准》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、顺丰速运集团有限公司、圆通速递有限公司、中通快递股份有限公司、中外运-敦豪国际航空快件有限公司、浙江邮电职业技术学院、山东工程技师学院。审定人员有：焦铮、张俊山、尹贻军、佟飞、李征宇、张敏、王孟、肖方旭、林睿、施军、吴阿明、王再良、于晓霞。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心葛恒双、张灵芝、陈蕾等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，自公布之日起施行。

快递员

国家职业技能标准

(2019 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

快递员

1.2 职业编码

4-02-07-08

1.3 职业定义

从事快件揽收、派送和客户信息收集、关系维护及业务推广工作的人员。

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、外。

1.6 职业能力特征

具有较强的听写、理解、表达、应变、沟通和学习能力，能准确计算，分辨颜色，识别方位，动作协调。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 职业技能鉴定要求

1.8.1 申报条件

具备以下条件之一者，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。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（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) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

(3) 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）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 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工作 5 年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（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）；或取得本职业或相关职业四级/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）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（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。

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/高级工职业资格证书（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/高级工职业资格证书（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

①相关职业：邮政营业员、邮政投递员、物流服务师，下同。

②本专业或相关专业：邮政通信管理专业、快递运营管理专业、物流管理专业等，下同。

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工作 2 年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

取得本职业或相关职业二级/技师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。

1.8.2 鉴定方式

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；综合评审主要针对技师和高级技师，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、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。

1.8.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试监考人员与考生配比为 1:15，每个标准教室不少于 2 名监考人员；技能操作考核考评员与考生配比为 1:5，且考评人员不少于 3 人（含）以上单数；综合评审委员为不少于 3 人（含）以上单数。

1.8.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90min；技能操作考核时间不少于 30min；综合评审时间不少于 15min。

1.8.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或按考试系统配备的计算机房内进行；技能考核在配备能模拟快递业务操作所需的手持终端、派送车辆等相关设备及业务软件的场所进行。

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) 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。
- (5) 尊重客户，文明礼貌。
- (6) 衣着整洁，举止得体。
- (7) 热情服务，奉献社会。

2.2 基础知识

2.2.1 快递服务概述

- (1) 快递定义与特点。
- (2) 快递起源与发展。
- (3) 快递流程与要求。
- (4) 快递网络与功能。

2.2.2 安全知识

- (1) 通信与信息安全。
- (2) 生产与寄递渠道安全。
- (3) 安全应急。
- (4) 安全防护。
- (5) 交通安全。

2.2.3 地理知识

- (1) 中国地理概况。
- (2) 世界地理概况。

2.2.4 快递信息知识

- (1) 计算机基础知识。
- (2) 信息系统基础知识。
- (3) 移动互联网基础知识。
- (4) 条形码、射频识别和编码知识。

2.2.5 设施设备知识

- (1) 手持终端、配送车辆、智能快件箱。
- (2) 其他设备。

2.2.6 其他相关知识

- (1) 百家姓。
- (2) 快递服务礼仪。

2.2.7 相关法律法规、部门规章、规范性文件及标准知识

(1) 《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》、快递服务、快递安全生产操作规范、快件封装用品标准等快递业务类法律法规及标准规范知识。

(2) 公共安全、安全生产、安全监督、交通规则等安全类法律法规及标准规范知识。

- (3) 民法、刑法等基础类法律法规知识。

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. 快件收寄	1.1 收寄前准备	1.1.1 能按规定携带取件装备和用品 1.1.2 能接收、下载、核实订单调度信息 1.1.3 能按时到达指定收件地点	1.1.1 取件装备与用品配备要求 1.1.2 手持终端操作要求 1.1.3 地理环境、城市区域划分等知识
	1.2 收寄指导	1.2.1 能向客户说明寄递快件的服务范围、服务时限、禁限寄物品、资费、运输方式等相关规定 1.2.2 能向客户说明和解释快递运单的关键条款和信息 1.2.3 能指导客户填写快递运单栏目并对贵重物品进行报价 1.2.4 能指导客户利用网络渠道下单 1.2.5 能告知客户快件查询、更址、撤回和索赔的渠道	1.2.1 快递企业的服务范围及主要城市的电话区号、邮政编码 1.2.2 快件运单知识 1.2.3 保价知识 1.2.4 快件的计费原则和时限要求 1.2.5 电话、手机应用软件等渠道下单知识 1.2.6 投诉、赔偿渠道知识 1.2.7 快件的运输方式
	1.3 收寄验视	1.3.1 能核对并登记寄件人和代寄人有效身份证件 1.3.2 能核实快递运单所填写的信息是否与寄递物品相一致 1.3.3 能按程序和要求对国内快件的内件进行验视，识别禁限寄物品 1.3.4 能加盖验视标识或采集验视信息	1.3.1 实名收寄基本程序和要求 1.3.2 居民有效身份证明等知识 1.3.3 验视快件的程序和方法 1.3.4 禁限寄物品种类和辨识方法
	1.4 快件封装与计费	1.4.1 能检查客户封装完毕的快件 1.4.2 能正确使用包装箱、包装袋、快递封套、填充物、胶带等封装快件 1.4.3 能为客户提供使用绿色包装用品的建议 1.4.4 能使用电子秤、卷尺等工具称重或测量快件	1.4.1 信件类和物品类的封装知识 1.4.2 快递封套、包装箱、包装袋、填充物、胶带的使用及封装知识 1.4.3 绿色包装要求 1.4.4 包装运输标识

		<p>1.4.5 能计算并收取快件资费</p> <p>1.4.6 能开具收据或发票</p>	<p>1.4.5 度量衡知识</p> <p>1.4.6 计重知识</p> <p>1.4.7 资费计算方法</p> <p>1.4.8 假币的特征及货币验真知识</p> <p>1.4.9 发票知识</p>
	1.5 收寄后处理	<p>1.5.1 能交接快件</p> <p>1.5.2 能补录快件基础信息</p> <p>1.5.3 能按规定结清当日营业款</p>	<p>1.5.1 快件交接原则和方法</p> <p>1.5.2 营业款结算原则和要求</p>
2. 快件派送	2.1 派送前准备	<p>2.1.1 能核对交接快件的数量和质量，并检查包装是否完好</p> <p>2.1.2 能按派送段进行快件的排序和登单</p> <p>2.1.3 能根据快件种类捆扎和装运快件</p> <p>2.1.4 能判断快件收件人地址是否准确并进行处理</p>	<p>2.1.1 安全搬运和装卸要求</p> <p>2.1.2 快件类型及捆扎知识</p> <p>2.1.3 派送车辆、设备和包装基本知识</p> <p>2.1.4 快件排序知识和方法</p>
	2.2 派送服务	<p>2.2.1 能对1个派送段的派送路线进行合理设计，并在时效范围内完成派送</p> <p>2.2.2 能指导客户验收和签收快件</p>	<p>2.2.1 派送路线设计知识</p> <p>2.2.2 到付及其他收费种类</p> <p>2.2.3 快件验收知识</p> <p>2.2.4 快件签收知识</p>
	2.3 派送后处理	<p>2.3.1 能录入、处理派送信息</p> <p>2.3.2 能按要求批注并移交无法派送快件</p>	<p>2.3.1 信息录入要求</p> <p>2.3.2 无法派送快件移交的基本程序和要求</p>
3. 客户服务	3.1 客户开发	<p>3.1.1 能向客户推介快递服务和产品</p>	<p>3.1.1 快递产品知识</p> <p>3.1.2 快递产品推介方法</p>
	3.2 客户维护	<p>3.2.1 能采集收派段内的客户新增、更改及其他信息</p> <p>3.2.2 能采集客户提出的个性化收派需求信息</p> <p>3.2.3 能记录和移交投诉、索赔信息</p>	<p>3.2.1 客户信息采集知识</p>

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. 快件收寄	1.1 收寄前准备	1.1.1 能按规定检查取件装备有效性 1.1.2 能按规定携带国际快件相关单证 1.1.3 能检查车辆安全性	1.1.1 手持终端、POS机、发票机等设备知识 1.1.2 车辆及驾驶安全知识 1.1.3 国际快件单证知识
	1.2 收寄指导	1.2.1 能根据合同条款向客户解释寄递权利和责任 1.2.2 能向客户提供关于快件包装的合理建议 1.2.3 能告知客户快件查询、更址、撤回和索赔的程序 1.2.4 能指导逆向快递客户进行寄件准备 1.2.5 能介绍寄往主要国家或地区快件的基本要求，并指导客户准备所需文件 1.2.6 能指导客户正确书写英文地址	1.2.1 国际快件收寄知识 1.2.2 国际快件报关单证知识 1.2.3 快递合同知识 1.2.4 投诉和赔偿程序知识 1.2.5 逆向快件收寄要求 1.2.6 国际出口快件的原木包装知识
	1.3 收寄验视	1.3.1 能确认协议客户信息 1.3.2 能识别限运品，并对不能当场确定安全性的物品进行处置 1.3.3 能核对国际快件中常见的寄递物品英文品名	1.3.1 安全协议知识 1.3.2 限运品知识 1.3.3 无法确定安全性物品处理要求 1.3.4 常见寄递物品英文名称 1.3.5 国际快件禁限寄规定
	1.4 快件封装与计费	1.4.1 能对不规则物品进行封装或提出封装方案 1.4.2 能对液体、易碎品等特殊属性物品进行封装 1.4.3 能识别主要国家的首都及主要城市的英文名称、缩写、航空代码和邮编格式 1.4.4 能识别港、澳、台的英文名称、缩写、航空代码	1.4.1 不规则物品封装知识 1.4.2 液体、易碎品等特殊属性物品封装知识 1.4.3 主要国家和地区的英文名称、缩写、航空代码和邮编规则 1.4.4 港、澳、台的英文名称、缩写、航空代码
	1.5 收寄后处理	1.5.1 能按照海关清关要求整理出口快件报关单、装箱单、发票等所需文件 1.5.2 能处理限时快件和保价快件 1.5.3 能对疑似禁限寄快件进行处理	1.5.1 单证整理知识 1.5.2 限时快件和保价快件处理原则 1.5.3 禁限寄物品处理要

			求
2. 快件派送	2.1 派送前准备	2.1.1 能核对批译英文名址及单位名称 2.1.2 能对特殊天气采取合适的快件防护措施 2.1.3 能对贵重物品派送采取防护措施 2.1.4 能核对代收货款、到付资费等 2.1.5 能核查国际快件的应收税费	2.1.1 英文名址翻译知识 2.1.2 特殊天气快件防护措施 2.1.3 贵重物品派送防护措施 2.1.4 国际快件税费知识 2.1.5 代收货款等快件知识
	2.2 派送服务	2.2.1 能对3个派送段路线进行合理设计，并在时效范围内完成派送 2.2.2 能按程序派送书写潦草、名址不详、地址变更、信息不完整等问题件 2.2.3 能收取代收货款、到付资费等 2.2.4 能收取国际快件税费 2.2.5 能使用智能快件箱派送快件	2.2.1 接驳派送设计要求 2.2.2 派送书写潦草、名址不详、地址变更、信息不完整等问题件处理与派送要求 2.2.3 代收货款快件派送要求 2.2.4 智能快件箱操作要求
	2.3 派送后处理	2.3.1 能按规定处理无法派送的国内快件 2.3.2 能按派送路单复核派送信息 2.3.3 能按规定核对和整理代收货款、到付、国际关税等单据，并结算款项 2.3.4 能协助处理投诉和索赔信息	2.3.1 无法派送的国内快件处理要求 2.3.2 派送信息复核要求 2.3.3 单据整理知识 2.3.4 投诉和赔偿知识
3. 客户服务	3.1 客户开发	3.1.1 能根据客户需求推荐服务和产品 3.1.2 能采集客户服务、产品等需求信息	3.1.1 客户分类方法 3.1.2 客户沟通技巧
	3.2 客户维护	3.2.1 能统计和整理客户需求信息 3.2.2 能制订客户回访计划 3.2.3 能现场处理延误、服务态度等简单投诉	3.2.1 客户信息采集原则与要求 3.2.2 客户回访知识 3.2.3 投诉处理规则

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. 快件收寄	1.1 收寄前准备	1.1.1 能设计收寄路线 1.1.2 能按规定准备主要目的地国家或地区的清关资料	1.1.1 收寄路线设计知识 1.1.2 主要目的地国家或地区清关资料知识
	1.2 收寄指导	1.2.1 能指导客户对液体、化工品、锂电池等特殊物品的寄递 1.2.2 能向客户提供保险、保价等增值服务的建议 1.2.3 能根据客户需求推荐适当的寄递方式 1.2.4 能制作形式发票 1.2.5 能向客户提供海关清关方面的建议	1.2.1 液体、化工品、锂电池等特殊物品的包装和储运知识 1.2.2 保险常识 1.2.3 形式发票知识 1.2.4 海关报关知识
	1.3 收寄验视	1.3.1 能处置验视工作中出现的突发事件 1.3.2 能根据不同国家要求对寄往主要国家的物品进行验视 1.3.3 能检查出口国际快件包装是否符合目的地国家要求	1.3.1 验视工作中突发事件应急处置 1.3.2 主要国家进口物品及包装要求 1.3.3 金属探测仪、微剂量X射线安全检查设备操作知识
	1.4 快件封装与计费	1.4.1 能对客户提出的特殊包装需求提供解决方法 1.4.2 能计算国际快件资费	1.4.1 药品、易碎、生鲜等特殊物品的包装知识 1.4.2 国际汇率知识 1.4.3 国际快件资费计算规则
	1.5 收寄后处理	1.5.1 能对快件进行交接核对和查验 1.5.2 能对待发问题件进行处理	1.5.1 问题件处理方法
2. 快件派送	2.1 派送前准备	2.1.1 能根据需求提出人员和车辆的调配方案 2.1.2 能制作核查派送路单	2.1.1 人员和车辆调配知识 2.1.2 派送路单制作核查方法
	2.2 派送服务	2.2.1 能对5个设计派送段路线进行合理设计，并在时效范围内完成派送	2.2.1 延误、内件损毁等问题件处理及派送要求

		<p>2.2.2 能处理延误、内件损毁等问题件</p> <p>2.2.3 能将快件派送至快递合作网点，并对合作网点业务进行管理</p>	<p>2.2.2 快递末端派送服务方式和要求</p>
	2.3 派送后处理	<p>2.3.1 能按规定处理无法派送的国际快件</p> <p>2.3.2 能复核派送信息</p> <p>2.3.3 能处理或指导回单业务</p>	<p>2.3.1 无法派送的国际快件处理要求</p> <p>2.3.2 回单业务知识</p>
3. 客户服务	3.1 客户开发	<p>3.1.1 能根据营销方案开发新客户</p> <p>3.1.2 能根据客户需求制订解决方案</p>	<p>3.1.1 营销知识</p> <p>3.1.2 客户开发计划制订原则</p>
	3.2 客户维护	<p>3.2.1 能进行客户满意度调查</p> <p>3.2.2 能现场处理涉及保险保价、资费、关税等投诉</p> <p>3.2.3 能与客户协商延误、损毁等情况的赔偿方案</p>	<p>3.2.1 客户满意度调查方法</p> <p>3.2.2 投诉和赔偿处理原则</p> <p>3.2.3 处理现场纠纷的方法</p> <p>3.2.4 客户维护技巧</p>

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. 快件收派	1.1 收寄服务	1.1.1 能制订收寄排班计划 1.1.2 能对收寄各环节进行监督和检查, 并制作质量监控报告 1.1.3 能提出收寄环节突发事件的应急预案并组织演练 1.1.4 能对客户的大宗或复杂寄递需求推荐合理的解决方案	1.1.1 班组管理知识 1.1.2 快递服务质量监督检查知识 1.1.3 突发事件应急处理相关知识 1.1.4 质量管理体系相关知识
	1.2 派送服务	1.2.1 能划分或优化派送段 1.2.2 能提出派送环节突发事件的应急预案并组织演练 1.2.3 能处理国际快件派送中的快件遗失、损坏等问题件 1.2.4 能对派送各环节进行监督、检查, 并制作质量监控报告	1.2.1 派送段规划知识 1.2.2 突发事件应急处理相关知识 1.2.3 国际快件遗失、损坏等问题件处理方法 1.2.4 快件派送服务质量监控报告制作要求
2. 收派质量分析	2.1 数据分析	2.1.1. 能统计分析快件时效类、服务类、安全类、业务量等指标 2.1.2. 能制作快件收派数据图表	2.1.1 常用统计计算方法 2.1.2 制图和制表基本知识 2.1.3 统计软件的使用方法
	2.2 质量改进	2.2.1 能根据统计分析结果提出流程、作业和服务改进建议	2.2.1 质量改进方法
3. 客户服务	3.1 客户开发	3.1.1. 能分析现有业务并制定营销方案 3.1.2. 对客户个性化需求提出解决方案	3.1.1 营销方案制定要求 3.1.2 个性化快递产品设计方法
	3.2 客户维护	3.2.1. 能对丢失等情况提出赔偿解决方案 3.2.2 能建立和维护客户信息数据库 3.2.3 能分析市场需求并提出产品优化建议	3.2.1 数据库的建立和管理方法 3.2.2 市场需求分析方法
4. 培训指导	4.1 业务培训	4.1.1 能编制培训计划 4.1.2 能编制业务流程和操作标准的培训资料 4.1.3 能对三级/高级工及以下级别人员进行操作技能培训	4.1.1 培训计划设计方法 4.1.2 培训课件制作知识 4.1.3 培训技巧 4.1.4 操作技能培训要点和方法

	4.2 作业指导	4.2.1 能结合岗位考核标准和案例进行作业指导 4.2.2 能利用示范教学方法现场指导三级/高级工及以下级别人员的业务操作	4.2.1 案例教学法 4.2.2 教学方案制作方法 4.2.3 示范指导方法
--	----------	---	---

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. 快件收派	1.1 收寄服务	1.1.1 能对成本效率提出合理化建议 1.1.2 能评估快件收寄作业流程改进建议的可行性 1.1.3 能对快件流量、流向进行分析，并提出网点布局和运输组织的优化方案 1.1.4 能依据质量监控报告提出优化方案 1.1.5 能对安全作业提出合理化建议	1.1.1 成本效率分析方法 1.1.2 可行性分析方法 1.1.3 网点布局原则
	1.2 派送服务	1.2.1 能对快件流量、流向进行分析，并提出派送网点优化调整方案 1.2.2 能对成本效率提出合理化建议 1.2.3 能评估快件派送作业流程改进建议的可行性 1.2.4 能提出网点布局和运输组织的优化方案 1.2.5 能依据质量监控报告提出优化方案 1.2.6 能对安全作业提出合理化建议	1.2.1 信息系统和软件开发基本知识 1.2.2 成本效率分析方法 1.2.3 可行性分析方法 1.2.4 网点布局原则
2. 收派质量分析	2.1 数据分析	2.1.1 能根据业务需求设计统计指标 2.1.2 能编制统计报表 2.1.3 能撰写统计分析报告	2.1.1 统计指标设计原则 2.1.2 统计报表编制方法 2.1.3 统计分析报告撰写方法
	2.2 质量改进	2.2.1 能对业务量进行统计分析，并提出人员、运力、场地、设备等资源配置优化方案	2.2.1 数据统计方法 2.2.2 资源配置方法
3. 客户服务	3.1 客户开发	3.1.1 能组织营销活动和开发重点客户	3.1.1 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 能处理涉及仲裁、诉讼等问题	3.2.1 仲裁、诉讼知识

4. 培 训 指 导	4.1 业 务培 训	4.1.1 能审核培训计划 4.1.2 能对二级/技师及以下级别人员 进行操作技能培训	4.1.1 培训计划审核方法 4.1.2 培训技巧
	4.2 作 业指 导	4.2.1 能利用 2 种及以上方法现场指导 二级/技师及以下级别人员的业务操作	4.2.1 现场指导方法

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	35	27	22	20	15
相关知识 要求	快件收寄	35	35	33	—	—
	快件派送	20	25	30	—	—
	快件收派	—	—	—	40	35
	收派质量分析	—	—	—	10	15
	客户服务	5	8	10	15	15
	培训指导	—	—	—	10	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 (%)
技能 要求	快件收寄	40	50	45	—	—
	快件派送	50	40	40	—	—
	快件收派	—	—	—	60	50
	收派质量分析	—	—	—	15	20
	客户服务	10	10	15	15	18
	培训指导	—	—	—	10	12
合计		100	100	100	100	100