

湖南商务职业技术学院
物流管理专业学生技能考核标准

目 录

一、专业名称及适用对象.....	1
二、考核目标.....	1
三、考核内容.....	1
(一) 专业基本技能.....	1
模块一 物流业务数据分析与处理.....	1
模块二 物流地理作业.....	2
(二) 岗位核心技能.....	2
模块三 运输管理与设计.....	2
模块四 仓库作业管理.....	4
(三) 专业特色技能.....	6
模块五 国际物流作业与管理.....	6
模块六 快递物流作业与管理.....	8
四、评价标准.....	10
五、抽考方式.....	14
六、附录.....	15

湖南商务职业技术学院学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1、专业名称

物流管理专业（630903）

2、适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核目标

本专业技能考核，通过设置专业基本技能即物流业务数据分析与处理、物流地理作业两个模块，岗位核心技能即运输管理与设计、仓库作业管理两个模块，专业特色技能国际物流作业与管理、快递物流作业与管理两个模块，测试学生的物流作业、物流管理、物流组织与规划设计能力以及从事物流管理工作的团队协作、成本控制、质量效益、认真负责、安全规范等职业素养。引导本校物流管理专业准确定位人才培养目标，加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，提高专业教学水平，促进学生技能水平的提高与专业培养目标的实现。

三、考核内容

本专业技能考核，依据《湖南省物流管理专业学生技能考核标准》，根据本校专业特点和现实条件，通过设置专业基本技能即物流业务数据分析与处理、物流地理作业两个模块，岗位核心技能即运输管理与设计、仓库作业管理两个模块，专业特色技能国际物流作业与管理、快递物流作业与管理两个模块考核学生。

（一）专业基本技能

模块一 物流业务数据分析与处理

该模块以企事业单位及公共设施物流基本作业项目为背景，基本涵盖了物流管理岗位或岗位群工作通用的业务数据处理基本技能。

基本要求：

（1）能根据任务资料，完成表单栏目设计、单元格格式设置、表格边框设置行高列宽设置、页面设置等操作：

(2) 能根据任务资料, 完成物流业务、供应商、物资、客户、人事等数据信息的录入、保存、汇总, 完成图表绘制或数据透视表(图)的统计分析与处理, 完成计算公式编辑统计/逻辑函数引用、数据自动筛选等操作;

(3) 能严格遵守物流业务数据分析与处理操作规范, 具有追求低成本高效率高质量的理念, 具有 7S 管理理念, 具有认真负责的工作态度及耐心、细致的工作作风, 具备职业道德素养和法律意识。

模块二 物流地理作业

该模块以企事业单位及公共设施物流管理项目为背景, 基本涵盖了运输干线网络描述和绘制, 运输方式的组织和路线决策。

基本要求

(1) 能根据任务资料, 描述我国现阶段的行政区划、综合经济区划和区域性物流圈;

(2) 能根据任务资料, 描述和绘制我国大陆公路运输网络、铁路运输网络、水路运输网络、航空运输网络;

(3) 能根据任务资料, 结合公路物流地理相关信息、铁路物流地理相关信息、水路地理相关信息、航空物流地理相关信息, 完成运输方式的选择和运输路线简图的绘制;

(4) 能根据任务资料, 结合国际物流地理及“一带一路”相关信息, 完成运输方式的选择和运输路线简图的绘制以及多式联运方式的组织和运输路线简图的绘制;

(5) 能严格遵守物流地理作业操作规范, 符合物流企业的基本素质要求, 具有认真负责的工作态度, 较强的宏观物流分析能力和观察能力, 具有大局意识、开发意识, 具备执业道德素养和法律意识。

(二) 岗位核心技能

模块三 运输管理与设计

该模块以企事业单位运输管理与规划设计项目为背景主要以公路运输管理与规划设计、铁路运输管理与规划设计、水路运输管理与规划设计、航空运输管理与规划设计为主要工作内容。基本涵盖了运输管理与规划设计岗位或岗位群工作所需要的核心技能。

1、公路运输管理与设计

基本要求:

- (1) 能根据任务资料,完成对公路运输的特点、功能的阐述和货车识别。
- (2) 能根据任务资料,完成整车和零担货物运输组织工作。
- (3) 能根据任务资料,完成承运人选择、运输业务的受理、公路运输车辆选择、运输相关方责任的划分等业务。
- (4) 能根据任务资料,提出运输风险控制措施。
- (5) 能根据任务资料,熟练掌握装车配载的基本原则,能科学合理的制定装载方案,完成装车配载;能根据货物重量和体积确定货物类型,完成轻泡货和重货的判断;能根据货物重量和体积进行容重搭配装载,充分提高车辆的运力。
- (6) 能根据任务资料,合理地利用运输能力,完成合理化运输的操作;能根据供货点和需求点设计合理的调运方案,获得最低的运费。
- (7) 能根据任务资料,完成公路运输成本核算、运费计算;能根据货物的性质、声明价值和保价费率,完成保费及赔偿金额的计算。
- (8) 能根据任务资料,完成公路运输货物运单、公路运输作业通知单、运输计划单、运输货物清单、取派通知单的填写,货物残损状况的记录。
- (9) 能严格遵守公路运输管理与规划设计规范,具有安全规范意识;具有追求低成本、高效率、高质量的理念;具备较强的协调和管理能力较强的分析能力和观察能力;具有认真负责吃苦耐劳的工作态度;具有生态文明绿色物流意识;具备职业道德素养和法律意识。

2、铁路运输管理与设计

基本要求:

- (1) 能根据任务资料,完成铁路运输装车作业。
- (2) 能根据任务资料,完成保价运输和保险运输的阐述并分析其区别。
- (3) 能根据任务资料,完成铁路运单和货票的填写。
- (4) 能根据任务资料,完成铁路运输运费的计算。
- (5) 能根据任务资料,完成铁路运输发到期限的计算。
- (6) 能严格遵守铁路运输管理与规划设计规范,具有安全规范意识;具有追求低成本、高效率、高质量的理念,具备较强的沟通、协调能力;具有一定的计算能力,有较强的成本节约意识和服务意识;具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度;具有生态文明、绿色物流意识;具备职业道德素养和法律意识。

3、水路运输管理与设计

基本要求:

(1) 能根据任务资料,完成对国际海运货运代理的含义及其业务范围代理相关知识的阐述;

(2) 能根据任务资料,完成出口委托书的填写船期的选择、集装箱类型和数量的确定、海运费核算、海运提单填写、M. B/L 和 H B/L 的签发、提单电放、倒签和预借操作;

(3) 能根据任务资料,绘制拼箱和整箱业务流程图,完成海运拼箱和整箱业务操作,完成集装箱货物的交接,完成涉及海运承运人责任的纠纷处理,完成海运货物保险损失类型的确定;

(4) 能根据任务资料,完成多式联运组织与规划作业;

(5) 能严格遵守水路运输管理与规划设计规范,具有追求低成本、高效率、高质量的理念;具有较强的分析能力和行业观察能力;具有较强的沟通能力,较强的计算能力和成本节约意识,具有认真、负责细致的工作态度,具有安全规范意识;工作细心、责任心强,具有吃苦耐劳和团队协作精神;具有生态文明绿色物流意识,具备职业道德素养和法律意识。

4、航空运输管理与设计

基本要求:

(1) 能根据任务资料,完成对航空运输相关知识、国际航空货运代理相关知识、航空集装设备相关知识的阐述。

(2) 能根据任务资料,完成航空运输业务流程图绘制。

(3) 能根据任务资料,完成航空运输货物的收运、订舱操作,完成航空托运单的填写、航空费用核算、航空运单填写、航空运单签发。

(4) 能根据任务资料,完成航空运输进舱操作、集中托运操作,完成空运纠纷的处理。

(5) 能严格遵守航空运输管理与规划设计规范,具有追求低成本、高效率、高质量的理念;具有较强的分析能力和行业观察能力;具有较强的沟通能力,具有一定的计算能力和较强的成本节约意识;具有认真、负责、细致的工作态度,具有安全规范意识;具有吃苦耐劳和团队协作精神,具有生态文明、绿色物流意识,具备职业道德素养和法律意识。

模块四 仓库作业管理

该模块以企事业单位及公共设施的仓库货物入库、出库项目为背景,主要以货物入库作业、整件货物拣选作业、零散货物拣选作业为主要工作内容,基本涵盖了物流节点货物入库作业岗位或岗位群工作所需的核心技能。

1. 仓库货物入库作业

基本要求:

(1) 能根据任务资料, 进行单证审核货品质量验收、数量验收, 完成货物质量验收和单证填签交接;

(2) 能根据任务资料, 进行储位设计与优化, 合理安排好入库货物的仓位, 完成储位优化;

(3) 能根据任务资料, 进行入库信息录入, 单证生成并进行要素复核, 完成入库单打印作业;

(4) 能根据任务资料, 完成叉车搬取托盘、货物组托工作;

(5) 能根据任务资料, 进行扫描托盘货物条码输入现场信息采集;

(6) 能根据任务资料, 搬运载货托盘, 堆高车移动停驻, 完成叉取托盘堆高入库设备定置归位操作;

(7) 能根据任务资料, 用无线射频手持终端扫描托盘、仓位条码, 输入相关数据, 现场信息, 复核确认, 完成入库上架信息采集;

(8) 能严格遵守货物入库作业规范, 具有安全规范意识, 具有良好的团队协作精神, 具有 7S 管理理念, 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度, 具备职业道德素养和法律意识。

2. 整件货物拣选作业

基本要求:

(1) 能根据作业任务, 审核客户订单, 启动 WMS 系统查看相关货品信息及其库存数量, 审核订单的有效性并复核确认; 批注无效订单, 完成订单处理;

(2) 能根据作业任务, 登录 WMS (仓储管理系统) 系统出库作业模块, 新建客户订单, 录入订单信息 (客户、货品及其规格数量), 完成订单信息录入与确认;

(3) 能根据作业任务, 对出库订单进行订单合并生成拣选作业单, 复核确认后完成拣选作业单打印;

(4) 能根据作业任务, 完成拣选信息采用无线射频手持终端采集、货物拣选 (采用播种式)、货物组托、搬运出库工作。拣选完成后进行拣选复核与 RF 信息确认;

(5) 能根据作业任务, 使用无线射频手持终端进行货物分播; 根据分播信息进行货物现场分拨与理货。完成指令所有货物出库, 分播信息处理与货物分拨;

(6) 能根据作业任务, 对照无线射频手持终端分播信息, 进行分货复核确认, 出库完成后返回 WMS (仓储管理系统) 操作平台, 点击出库完成;

(7) 能严格遵守整件货物拣选作业规范, 具有安全规范意识, 具有良好的团队协作精神, 具有 7S 管理理念, 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度, 具备职业道德素养和法律意识。

3. 零散货物拣选作业

基本要求:

(1) 能根据任务指定, 进行订单审核, 登录 WMS (仓储管理系统) 系统出库作业模块零散货出库菜单, 完成客户订单信息录入并复核确认, 发送订单信息打印拣货单;

(2) 能根据任务指定, 取用周转箱, 确定好货物拣选路线, 根据电子拣选 (DPS) 拣货信息进行货物拣选。依次拣选完成所有货物并按拣货单进行清点复核, 复核完毕签字确认;

(3) 能严格遵守零散货物拣选作业规范, 具有安全规范意识, 具有良好的团队协作精神, 具有 7S 管理理念, 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度, 具备职业道德素养和法律意识。

(三) 专业特色技能

模块五 国际物流作业与管理

该模块以企事业单位国际物流作业与管理项目为背景, 主要以订舱作业与管理、走货作业与管理、综合业务管理为主要工作内容。基本涵盖了物流管理国际物流业务岗位或岗位群工作所需的核心技能。

1. 订舱作业与管理

基本要求:

(1) 能根据任务资料, 了解船期表的主要内容, 包括: 航线、船名、航次编号、始发港、中途港、终点港的港名、到港时间、离港时间、其他有关的注意事项; 查询航线, 完成查询任务;

(2) 能根据任务资料, 掌握订舱单的格式和单据内容的填制要求以及与订舱相关的单据业务, 完成订舱单填制和相关单据处理;

(3) 能根据任务资料, 了解集装箱的类别, 根据任务场景实际情况: 如船、货、箱的安全, 货物的性质、种类、容积、重量和形状等, 选择适当集装箱;

(4) 能根据任务资料，了解国际标准化组织 ISO 制定的集装箱标志和运输包装的标志，识别和管理集装箱；能根据外包装标志进行合理、科学作业，完成集装箱的单据编制和信息传递；

(5) 能根据任务资料，掌握集装箱交接单的使用规则、集装箱交接的方式以及集装箱交接时的检查标准，完成交接集装箱；

(6) 能根据任务资料，掌握装货的程序和注意事项，根据任务场景实际情况进行科学合理装货操作，完成装货操作的任务。

(7) 能严格遵守订舱作业与管理规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念和较强的沟通协调能力，具有认真、仔细、负责的工作精神，具备法律意识和职业道德素养。

2. 走货作业与管理

基本要求：

(1) 能根据海运提单或航空货运单的含义、性质、种类和填制规范，完成海运提单或航空货运单缮制；

(2) 能根据装船通知的含义、作用和发出的要求，完成装运通知发出任务；

(3) 能根据国际货物运输保险的各个险别的内涵，完成保险险别选择；

(4) 能根据国际货物运输保险的总承保范围以及保险货损性质的界定，完成运输货损性质确定；

(5) 能根据保险具体险别的内涵和承保范围，完成保险责任界定；

(6) 能根据电放保函的制作要领，完成电放保函制作；

(7) 能根据放货的几种具体方式，完成放货任务；

(8) 能严格遵守走货作业与管理规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念和较强的沟通协调能力，具有认真、仔细、负责的工作精神，具备法律意识和职业道德素养。

3. 综合业务管理

(1) 能了解物流客户服务构成三要素，物流客服人员应具备的素质，完成客服绩效评估任务；

(2) 能根据对物流客户进行需求分析，搜集物流客户相关资料，进行物流客户开发；

(3) 能掌握物流客户拜访技巧和沟通技巧，对物流客户的来访、来电、来函进行有效处理，完成物流客户沟通的任务；

(4) 能掌握受理投诉的技巧、处理投诉的程序、制作和填写客户投诉受理表、投诉处理后服务跟进，完成客户投诉处理业务；

(5) 能掌握按照标准划分、区别物流客户，能进行物流客户满意度市场问卷表设计，能进行物流客户满意度调研和实施，区别客户流失原因并进行相应处理，完成对物流客户关系的维护；

(6) 能灵活运用货运事故索理赔的基本原理和原则、索赔的程序和索赔单证，完成索理赔任务；

(7) 能根据与提单相关的国际运输公约与中国海商法的核心原理，完成索理赔的任务；

(8) 能根据货运事故的发生原因、货运事故责任划分中托运人的责任，完成索理赔的任务；

(9) 能根据货运保险的基本知识，掌握保险公司的承保范围、承保险别，具备根据保险公司承保范围，结合任务场景实际情况分析案例产生的风险，并将风险造成损失向保险公司索赔的能力，完成索赔的任务；

(10) 能严格遵守国际物流综合业务管理规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念和较强的沟通协调能力，具有认真、仔细、负责的工作精神，具备法律意识和职业道德素养。

模块六 快递物流作业与管理

该模块以实际企业操作和管理为背景，主要涉及快件的收派作业、分拣作业、集散作业、快递安全管理、快递客户服务等主要工作内容。

1. 快件收派作业

基本要求：

(1) 能根据验视处理流程和我国禁限物品的相关规定，完成收货验视工作，能根据快件排序的方法及快件接收方法，完成派送线准备工作。

(2) 能根据航空运输和公路运输的特点，规范填写快递运单，掌握快递运单的粘贴要求。

(3) 能根据快件包装的作用和原则，快件包装材料的选择及任务资料，完成快件包装的检查和快件的打包工作。

(4) 能根据快件运费的计算方法和常规件的标准时限及任务资料，完成快件的费用计算工作；

(5) 能根据装车的原则，快递业务员岗位常用有效证件类型以及收件人不在时快件派送的处理方法，代收货款业务及任务资料。

(6) 能严格遵守快递收派作业规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念，具有安全规范意识，具备较强的协调和管理能力，较强的分析能力和观察能力，能按要求进行原始资料整理，保持工作环境清洁，具有 7S 管理理念，具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具有服务意识，具备职业道德素养和法律意识。

2. 快件处理与集散作业

基本要求：

(1) 能根据验视处理流程和我国禁限寄物品的相关规定，合理选择验视方法和设施，完成对快件的验视工作；

(2) 能根据快件重量规定和快件规格规定，根据任务资料完成称重量方的工作；

(3) 能根据任务资料完成问题件分拣工作；

(4) 能掌握总包包牌或包签的常见种类、制作方式及基本要求，熟悉陆运总包的装载要求，掌握总包堆放和码放的基本要求等。

(5) 能严格遵守快递处理与计算作业规范，具有追求低成本、高效率、高质量的理念，具有安全规范意识，具备较强的协调和管理能力，较强的分析能力和观察能力，能按要求进行原始资料整理，保持工作环境清洁，具有 7S 管理理念，具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具有服务意识，具备职业道德素养和法律意识。

3. 快递客户服务

基本要求：

(1) 能掌握快件保价和保险的概念和区别，了解快件的赔偿条件和快件的赔偿标准，根据任务资料完成快件的报价和赔偿工作。

(2) 能掌握客户快件交接的原则以及交接核对要点，根据任务资料完成快件交接工作。

(3) 能根据任务场景实际情况，运用快递服务礼仪的具体要求，完成接待客户的工作。

(4) 能掌握客服接听和打电话的基本要求，根据任务场景实际情况完成接听和打电话的业务工作；客户开发的基本方法，根据任务场景实际情况完成业务推荐的工作；能掌握客户投诉处理的原则和方法，根据任务场景实际情况完成处理投诉工作；能够掌握客户分类管理的方法，根据任务场景实际情况完成客户回访的工作；能够掌握客户维护的作用和方法，根据任务场景实际情况完成客户分

类管理的工作；能够掌握客户维护的作用和方法，根据任务场景实际情况完成客户回访的工作。

(5) 能严格遵守快递客户服务规范，注重团队意识，与客户交流注重仪态仪表，文明礼貌、表达清晰、诚实守信、遵纪守法，具备较强的协调和沟通能力，较强的分析能力、观察能力；具备 7S 管理理念，具备认真负责、吃苦耐劳的工作态度。

四、评价标准

1、评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度和用时量等因素评价过程成绩；根据设计作品、运行测试结果和提交文档质量等因素评价结果成绩。

2、分值分配：本专业技能考核满分为 100 分，个人总成绩=专业基本技能模块分值×30%+岗位核心技能模块分值×35%+专业特色技能模块分值×35%

3、评价技能要点：根据模块中考核项目的不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的部分技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如表 1 所示。

表 1 物流管理专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	评价要点
1	专业基本技能	物流业务数据分析与处理	<p>表单栏目设计、单元格格式设置、表格边框设置、行高列宽设置、页面设置等操作,达到科学适用结构完整、要素齐全、编辑规范的要求;</p> <p>物流业务、供应商物资、客户、人事等数据信息,录人和保存等操作,正确、规范;</p> <p>汇总和统计操作,计算公式编辑、统计/逻辑函数引用、数据自动筛选等,分类汇总正确,计算过程清晰正确;</p> <p>图表绘制或数据透视表(图)等操作,设计科上学适用的统计表,结构完整,要素齐全、正确;</p> <p>统计分析与管理等操作,有效、全面地展示相关业务信息,与统计表(图)配合运用,表述通顺、规范、正确;</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
2		物流地理作业	<p>描述我国现阶段的行政区划、综合经济区划、区划性物流圈等,表述准确完整;</p> <p>描述和绘制我国大陆公路、铁路、水路运输网络准确完整,表述路线名称和起讫地点正确,完整、准确清晰描绘路线走向,路线之间交汇地点准确、清晰、相对距离描绘合理;</p> <p>公路、铁路、水路、航空、运输方式的选择和运输路线简图的绘制正确;分析货物物流特点合理,系统分析决策理由正确,系统描述干线名称正确、清晰,标识路线的起讫点、3-5 个途经点正确;</p> <p>国际、综合运输方式及路线决策,结合国际物流地理一带一路相关信息,运输方式的选择和运输路线简图的绘制正确,分析货物物流特点合理,系统分析决策理由正确,系统描述国际路线的名称正确,描述路线走向基本清晰,并标识路线的起讫地点、3-5 个主要途径地点正确。</p>

3	岗位核心技能	运输组织与设计	<p>公路运输的特点、功能,运输与配送的区分阐述准确、完整,具有概括性:正确识别货车;</p> <p>整车运输和零担运输特点分析阐述准确、完整,具有概括性;</p> <p>承运人选择的计算过程完整,计算结果正确;完成运输业务的受理,做到全面向客户了解信息,阐述准确并具有概括性;公路运输车辆选择分析过程完整,分析结果正确,阐述简要,重点突出;运输相关方的责任划分准确,划分依据合理,阐述条理清晰、简要,重点突出;</p> <p>提出运输风险控制措施,措施切实可行,阐述简要,重点突出;</p> <p>货物配载装车完成准确,计算步骤和计算式准确,计算结果正确;确定货物类型,轻泡货和重货判断准确,判断依据阐述合理、简要;货车容重搭配合理,充分利用车厢的容积与车辆的载重,理由充分,阐述简要;</p> <p>完成合理化运输的操作,合理化运输的含义阐述准确,不合理化运输的表现形式判断准确;</p> <p>完成公路运输成本核算,核算结果正确;完成公路运输运费的计算,计算步骤和计算式准确,计算结果正确;计算保价费及赔偿金额,计算步骤和计算式准确,计算结果正确;</p> <p>填写公路运输货物运单,公路运输作业通知单、运输计划单运输货物清单、货物残损状况记录、公路运输取派通知单,基本要素填写齐全、正确;遵守相关职业规范。</p>
4		铁路运输管理与设计	<p>保价运输和保险运输阐述准确、完整、简要;</p> <p>铁路运单和货票的性质和作用阐述准确、完整、简要;铁路运单和货票填写完整、准确;</p> <p>铁路运输运费计算步骤和计算式准确,计算结果正确;货物发到期限计算步骤和计算式准确,计算结果正确;</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
5		水路运输管理与设计	<p>国际海运货运代理的含义及业务范围、船务代理的含义及业务范围阐述准确、完整简要;</p> <p>填写出口委托书海运提单,基本要素齐全、正确;</p> <p>选择船期集装箱类型和数量分析过程完整,阐述准确、简要,结果正确;</p> <p>计算海运费用,计算步骤和计算式准确,计算结果正确;电放提单、倒签预借提单操作准确,倒签提单的含义阐述正确,倒签提单的风险和“电放提单”操作事项解答正确,分析过程完整,阐述准确、简要,M. B/L和H. B/L的签发完整正确,无船承运人的含义、HOUSE B/L和MASTER B/L的区别阐述准确、完整、简要;</p> <p>海运拼箱、整箱业务流程图绘制正确,流程图文字描述准确、简要,条理清晰;海运拼箱、整箱业务操作熟练;集装箱货物的交接完成正确,集装箱货物的交接方式,DOORDOOR的含义和操作时的注意事项阐述准确;</p> <p>涉及海运承运人责任的纠纷处理完成准确,分析过程完整,分析结果正确,阐述简要;</p> <p>货物的全部损失和部分损失判断准确,分析过程完整,分析结果正确,阐述简要;</p> <p>多式联运操作完成正确,国际多式联运的含义阐述正确,国际多式联运组织流程图绘制正确,流程图文字描述准确、简要,条理清晰;</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
6		航空运输	<p>航空运输的优势和局限性航空运输适合货物的特点国际航空货运代理相关知识航空集装设备相关知识阐述准确、简要;</p> <p>航空运输业务流程图绘制正确,流程图文字描述准确、简要,条理清晰;</p>

		输 管 理 与 设 计	对货物是否可以收运收运时的操作规范和注意事项，订舱操作技巧和注意事项阐述准确、简要；填写航空托运单、航空运单，基本要素填写齐全、正确；航空费用计算步骤和计算式准确，计算结果正确；航空运单签发熟练，航空运单的作用、内容，主运单和航空分运单的区别阐述准确、完整、简要； 进舱作业完成合理；送货操作要点、进舱操作要点及技巧，阐述准确完整、简要集中托运操作完成熟练，航空集中托运操作流程图绘制正确，流程图文字描述准确，简要，条理清晰；空运纠纷的处理完成熟练，分析过程完整，阐述准确、简要； 遵守相关职业规范。
7		仓 库 作 业 管 理	货 物 入 库 作 业 操 作 审核运单，核对收货单位及货物信息；严格检验货物质量；准确点清货物数量；进行储位规划与优化，货物储位必须科学合理完成储位优化合理，现场复核确认作业规范、正确。 启动 WMS，入库信息录入准确；单证生成并进行要素复核，完成入库单打印作业规范、正确。 完成叉车搬取托盘，合理摆放，动作规范；组托方式选择合理；货品码放整齐规范，安全、标志清晰。 用 RF 手持终端扫描托盘、货物条码，输入信息数据准确；现场信息采集必须当场复核，确认操作正确。 搬运载货托盘，堆高车移动停驻；完成叉取托盘堆高人库、设备定置归位操作任务，操作正确。 用 RF 手持终端扫描托盘、仓位条码输入相关数据准确，现场信息复核确认，完成入库上架信息采集，操作正确。 遵守相关职业规范。
8		整 件 货 物 拣 选 作 业	审核客户订单；启动 WMS 系统查询相关货品信息及其库存数量，审核订单的有效性并复核确认；批注无效订单，完成订单处理，操作规范、正确； 登录 WMS 系统出库作业模块，新建客户订单；录入订单信息（客户、货品及其规格数量），信息复核与信息确认，操作规范、正确； 对出库订单进行订单合并生成拣选作业单；复核确认后完成拣选作业单打印，操作规范、正确； 完成拣选出库信息 RF 采集；采用播种式进行货物拣选；出库货物组托、搬运出库；拣选复核与 RF 信息确认，操作规范、正确； 使用 RF 手持终端进行货品分播；根据分播信息进行货物现场分拨与理货；完成出库分播信息处理与货物分拨确认与复核，操作规范、正确； 对照 RF 分播信息进行分货复核确认；出库完成后返回 WMS 操作平台，点击出库完成（确认出库），操作正确； 遵守相关职业规范。
9		零 散 货 物 拣 选 作 业	进行订单审核；登录 WMS 系统出库作业模块零散货出库菜单，完成客户订单信息录入并复核确认；发送订单信息打印拣货单，操作规范、正确； 取用周转箱，确定好货物拣选路线；根据电子拣选（DPS）拣货信息进行货物拣选，依次拣完成所有货物并按拣货单进行清点复核；复核完毕拣货单签字确认，操作正确； 遵守相关职业规范。
10	专 业 特 色 技	国 际 物 流 作 业	订 舱 作 业 与 根据任务资料，阅读船期表的主要内容，包括：航线、船名、航次编号、始发港、中途港、终点港的港名、到港时间、离港时间、其他有关的注意事项，查询具体航线信息，船期表查询正确，表述准确、条理清晰； 运用订舱单填制要求以及与订舱相关的单据业务知识，进行订舱单填制和处理相关单据业务，单据处理正确，表述准确、条理清晰； 运用集装箱的类别的知识，根据任务场景实际情况为了船、货、箱的安全，

	能	业与管理	<p>管理</p> <p>依据货物的性质、种类、容积、重量和形状选择适当的集装箱，选择集装箱正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>运用国际标准化组织 ISO 制定的集装箱标志和运输包装的标志的知识，根据任务场景实际情况识别和管理集装箱，根据外包装标志进行合理、科学操作，进行有关集装箱的单据编制和信息传递，单据编制和信息传递作业规范、正确，表述准确、条理清晰。</p> <p>运用集装箱设备交接单的使用规则、集装箱交接的方式以及集装箱交接时的检查标准的知识，根据任务场景实际情况进行合格交接集装箱，交接集装箱作业规范、准确，表述准确；</p> <p>运用装货的程序和注意事项的知识，根据任务场景实际情况进行科学合理装货操作；完成装货操作的任务表述准确表述、条理清晰；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
11		走货作业与管理	<p>运用海运提单或航空货运单的知识，根据任务场景进行海运提单或航空货运单缮制，海运提单或航空货运单缮制规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>运用装船通知的含义、作用和发出的要求的知识，根据任务场景实际情况规范地发出装船通知，装运通知发出规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>运用国际货物运输保险的各个险别的内涵的知识，根据任务场景实际情况进行运输保险险别选择，保险险别选择正确、合理，表述准确、条理清晰；</p> <p>运用国际货物运输保险的总承保范围以及保险货损性质的界定的知识，根据任务场景实际情况进行运输货损性质确定，运输货损性质确定规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>运用保险具体险别的内涵和承保范围的知识，根据任务场景的实际情况进行保险责任界定；完成保险责任界定的任务，并用书面语言准确表述、条理清晰；</p> <p>运用电放保函的制作要领，根据任务场景实际情况合理制作电放保函，电放保函制作规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>灵活运用放货的几种具体方式，根据任务场景的实际情况进行恰当放货操作，放货任务完成规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
12		综合业务管理	<p>运用货运事故索理赔的基本原理和原则、索赔的程序和索赔单证，对货运事故进行索理赔，索理赔任务完成规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>运用与提单相关的国际运输公约与中国海商法的核心原理，根据任务场景实际情况进行索理赔，索理赔的任务完成规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>从货运事故的发生原因、货运事故责任划分中托运人的责任的角度，根据任务场景实际情况进行索理赔，索理赔的任务完成规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>运用货运保险的基本知识、保险公司的承保范围、承保险别，根据任务场景发生的保险合同承保范围内的风险由此造成的损失向保险公司索赔，索赔的任务完成规范、正确，表述准确、条理清晰；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
13		快递物流作业与管	<p>快件收派作业</p> <p>根据快件运费的计算方法和常规件的标准时限及任务资料，快件的费用计算工作准确无误；</p> <p>根据快件包装的作用和原则，快件包装材料的选择及任务资料，快件包装的检查和快件的打包工作符合相关规定；</p> <p>根据快件排序的方法及快件接收方法，网络规划岗位要求的派送路线设计及任务资料，派前准备工作安排规范、合理；</p> <p>根据外场操作主管岗位要求的汽车派送时的装车原则，快递业务员岗位常用有效证件类型以及收件人不在时快件派送的处置方法，正确处理快件装卸、搬运与派送服务工作；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>

14		理	快件处理与集散作业 根据验视处理流程和我国禁限寄物品相关规定，到件货物的验视工作流程符合相关规定； 根据快件重量规定和快件规格规定（长宽高）及任务资料，称重量方工作符合相关规定； 根据信件类分拣的操作要求以及信息录入的方法和要求，根据任务资料确证处理分拣操作及信息录入的工作规范、准确； 根据任务资料对问题件分拣处理规范、正确； 遵守相关职业规范。
15		理	快递客户服务 根据快件的赔偿条件和快件的赔偿标准，根据任务资料，对快件的报价准确，赔偿工作符合相关规定； 根据客户开发的基本方法，根据任务场景实际情况正确处理客户开发的工作； 根据业务推介的方法和注意事项，根据任务场景实际情况，业务推介工作重点把握准确； 根据客户投诉处理的原则和方法，根据任务场景实际情况，正确处理投诉工作； 根据客户分类管理的方法，根据任务场景实际情况对客户进行分类管理设计客户回访流程和内容合理、正确； 根据客户信息采集的原则和方法及具体要求，根据任务场景实际情况，对客户信息进行采集； 遵守相关职业规范。

五、抽考方式

由具备实际作业现场或能模拟实际作业现场的学校实训室或单位组织现场操作考核。

从专业的学生中随机抽取 10%参加技能考核，如抽查专业学生不足 100 人，则抽取学生 10 人。参考学生进行抽签，按照 30%参加基础技能测试，30%参加岗位核心技能测试，40%参加专业核心技能测试进行分配。每阶段学生从中随机抽取一个模块，并从相应模块题库中随机抽取一道试题进行考核。

六、附录

1. 相关法律法规

- (1) 中华人民共和国合同法（中华人民共和国主席令第 15 号）
- (2) 《道路危险货物运输管理规定》（中华人民共和国交通部令 2013 年第 2 号）
- (3) 《中华人民共和国道路运输条例》（2012 年修正本，中华人民共和国国务院令第 406 号）
- (4) 《道路货物运输及站场管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2012 年第 1 号）
- (5) 《国内水路运输管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2014 年第 2 号）
- (6) 《国内水路运输辅助业管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2014 年第 3 号）
- (7) 《中华人民共和国海商法》
- (8) 《中华人民共和国进出口商品检验法》
- (9) 《中华人民共和国国境卫生检疫法》
- (10) 《中华人民共和国国际运输代理业管理规定》
- (11) 《中华人民共和国国际海运条例》
- (12) 《中华人民共和国国际集装箱多式联运规则》
- (13) 《中华人民共和国邮政法》(2012 最新修正版)
- (14) 《快递市场管理方法》2013 年 3 月 1 日
- (15) 《快递业务经营许可管理方法》2015 年 6 月
- (16) 《中国民用航空快递业管理规定》

2. 相关规范与标准

- (1) 国家物流师职业资格标准
- (2) GB/T 18354-2006 物流术语
- (3) WB/T 1055-2015 物流从业人员职业能力要求 第 1 部分：仓储 配送作业与作业管理
- (4) WB/T 1056-2015 物流从业人员职业能力要求 第 2 部分：运输 运输作业与作业管理
- (5) GB/T 30333-2013 物流服务项目准则
- (6) GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则

- (7) GB/T 20523-2006 企业物流成本构成与计算
- (8) GB/T 24359-2009 第三方物流服务质量要求
- (9) CH/Z 9011-2011 地理信息公共服务平台电子地图数据规范
- (10) GB/T 7407-2015 中国及世界主要海运贸易港口代码
- (11) GB/T 15514-2015 中华人民共和国口岸及相关地点代码
- (12) GB/T 15425-2014 商品条码 128 条码
- (13) GB/T 31152-2014 汽车物流术语
- (14) GB/T 31149-2014 汽车物流服务评价指标
- (15) GB/T 20923-2007 道路货物运输评价指标
- (16) GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量
- (17) GB/T 22126-2008 物流中心作业通用规范。
- (18) GB/T 21070-2007 仓储从业人员职业资质
- (19) GB/T 20171-2007 仓储服务质量要求
- (20) SB/T 10977-2013 仓储作业规范
- (21) WB/T 1027-2006 仓储劳动安全管理要求
- (22) GB/T 30331-2013 仓储绩效指标体系
- (23) WB/T 1028-2006 库区、库房防火防爆管理要求
- (24) GB/T 22151-2008 国际货运代理作业规范
- (25) GB/T 28833-2012 国际物流责任保险投保、索赔规则
- (26) GB/T 30055-2013 国际货运代理报关服务质量要求
- (27) GB/T 18131-2010 国际贸易用标准运输标志
- (28) GB/T 14392-2009 国际贸易单证样式
- (29) GB/T 17298-2009 国际贸易单证格式标准编制规则
- (30) GB/T 27917.1-2011 快递服务 第 1 部分：基本术语
- (31) GB/T 27917.3-2011 快递服务 第 3 部分：服务环节
- (32) YZ 0149-2015 快递安全生产操作规范
- (33) YZ/T 0145-2015 快递末端投递服务规范
- (34) 湖南省《高等职业院校学生专业技能考核标准和题库》物流管

理