

湖南商务职业技术学院 学生专业技能考核标准

物流管理

2020年7月

目 录

一、专业名称及适用对象.....	3
二、考核目标.....	3
三、考核内容.....	3
四、评价标准.....	17
五、组考方式.....	27
六、附录.....	288

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（专业代码：630903）。

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

根据 2018 级物流管理专业人才培养方案，通过设置运输作业组织与管理、仓储与配送作业组织与管理、国际物流作业组织与管理、快递物流作业组织与管理四个模块，公路运输管理与设计、铁路运输管理与设计等十三个项目，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，促进本校物流专业教学条件不断完善，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，分析主要就业岗位物流运营主管、物流客户服务主管、国际物流业务主管对应的典型工作和核心职业能力要求，通过设置运输作业组织与管理、仓储与配送作业组织与管理、国际物流作业组织与管理、快递物流作业组织与管理四个模块考核学生。

表 1 物流管理专业技能考核体系表

序号	模块	项目	任务
1	运输作业组织与管理	公路运输管理与设计	公路整批货运的组织
			公路零担货运的组织
		铁路运输管理与设计	铁路整车运输的组织
			铁路零担运输的组织
		水路运输管理与设计	海运整箱货出口货代业务
			海运拼箱货出口货代业务
		航空运输管理与设计	航空货物出口运输代理业务
		2	仓储与配送作业组织与管理
货物验收与单证交接			
入库信息录入处理			
货品组托与信息采集			
上架入库			
整件货物拣选与配送作业	订单审核		
	信息处理		
	拣选作业		
	分播与理货		
	配送线路优化		
零散货物拣选作业	装车配载		
	订单分析处理		
	拣选与复核		
	打包与标示		
3	国际物流作业组织与管理	订舱作业与管理	办理订舱业务
			办理集装箱业务
			识别或设计外包装标志
			进行货物的交接
			进行运费报价
	走货作业与管理	填制国际货运单据	
		正确发出装运通知	
		办理国际货运保险业务	
		办理放货业务	
	国际物流客户服务与管理	开发物流客户	
		巩固和保持物流客户	
		办理物流客户投诉处理及索赔理赔业务	
		正确评价物流客户服务绩效	
4	快递物流作业组织与管理	快件收派作业组织与管理	禁限寄物品的识别
			快件收派作业组织
	快件处理与集散作业组织与管理	问题快件处理	
		快件集散（包装、捆扎、分拣等）	

		作业组织
	快递客户服务组织与管理	快件查询、快递业务咨询与开发
		业务投诉处理工作组织

模块一 运输作业组织与管理

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。基本涵盖了运营主管、国际物流业务主管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

(1) 技能要求

- 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，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；
- ⑦ 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。

(2) 职业素养与操作规范要求

- ① 仪态大方、着装规范，卷面保持整洁，摆放整齐。独立按时完成考核内容，遵守纪律，作业过程文明。

- ② 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；
- ③ 具有追求低成本、高效率、高质量的理念；
- ④ 具备较强的协调和管理能力较强的分析能力和观察能力；
- ⑤ 具有认真负责吃苦耐劳的工作态度；
- ⑥ 具有生态文明绿色物流意识；
- ⑦ 具备职业道德素养和法律意识。

2. 铁路运输管理与设计

(1) 技能要求

- 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，完成铁路运输运到期限的计算。

(2) 职业素养与操作规范要求

- ① 仪态大方、着装规范，卷面保持整洁，摆放整齐。独立按时完成考核内容，遵守纪律，作业过程文明。
- ② 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；
- ③ 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；
- ④ 具有一定的计算能力，有较强的成本节约意识和服务意识；
- ⑤ 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度；
- ⑥ 具有生态文明、绿色物流意识；
- ⑦ 具备职业道德素养和法律意识。

3. 水路运输管理与设计

(1) 技能要求

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、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。

(2) 职业素养与操作规范要求

① 仪态大方、着装规范，卷面保持整洁，摆放整齐。独立按时完成考核内容，遵守纪律，作业过程文明。

② 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；

③ 具有较强的分析能力和行业观察能力；

④ 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；

⑤ 工作细心、责任心强，具有吃苦耐劳精神；

⑥ 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

(1) 技能要求

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。

(2) 职业素养和操作规范要求

① 仪态大方、着装规范，卷面保持整洁，摆放整齐。独立按时完成考核内容，遵守纪律，作业过程文明。

② 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；

③ 具有较强的分析能力和行业观察能力；

④ 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；

⑤ 具有认真、负责、细致的工作态度，具有安全规范意识；

⑥ 具有吃苦耐劳精神，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。

模块二 仓储与配送作业组织与管理

该模块以企事业单位及公共设施的仓库货物入库、出库与配送项目为背景，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、配送作业为主要工作内容，基本涵盖了物流节点运营主管、国际物流业务主管岗位或岗位群工作所需的核心技能。

1. 整托货物入库作业

(1) 技能要求

① 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；

② 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；

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；

(2) 职业素养和操作规范要求

- ① 能严格遵守货物入库作业规范，设备操作安全、规范、无不文明行为，具有安全规范意识；
- ② 能够独立完成考核内容，遵守纪律，尊重评委；
- ③ 能够具有清理和清扫考核现场的意识，保持工作台面整洁，作业完成后设备归位，摆放整齐；
- ④ 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度；
- ⑤ 具备职业道德素养和法律意识。

2. 整件货物拣选与配送作业

(1) 技能要求

- 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 能根据作业任务完成车辆路线优化设计；

⑧ 能根据作业任务，对货物设计配装配载方案。

（2）职业素养和操作规范要求

① 能严格遵守整件货物拣选作业和配送作业规范，设备操作安全、规范、无不文明行为，具有安全规范意识；

② 能够独立完成考核内容，遵守纪律，尊重评委；

③ 能够具有清理和清扫考核现场的意识，保持工作台面整洁，作业完成后设备归位，摆放整齐；

④ 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度；

⑤ 具备职业道德素养和法律意识。

3. 零散货物拣选作业

（1）技能要求

① 能根据任务指定，进行订单有效性分析和无效订单的处理；

② 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；

③ 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。

（2）职业素养和操作规范要求

① 能严格遵守零散货物拣选作业规范，设备操作安全、规范、无不文明行为，具有安全规范意识；

② 能够独立完成考核内容，遵守纪律，尊重评委；

③ 能够具有清理和清扫考核现场的意识，保持工作台面整洁，作业完成后设备归位，摆放整齐；

④ 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度；

⑤ 具备职业道德素养和法律意识。

模块三 国际物流作业组织与管理

该模块以企事业单位国际物流作业与管理岗位模拟工作任务为背景，主要包括订舱作业与管理、走货作业与管理、国际物流客户服务与管理三个项目。基本涵盖了国际物流业务主管、国际物流客户服务主管等岗位工作所需的核心技能。

1. 订舱作业与管理

（1）技能要求

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。

(2) 职业素养和操作规范要求

① 能严格遵守订舱作业与管理规范，具有追求物流低成本、高效率、高质量的管理理念；

② 仪态端庄，着装规范；

③ 作业过程中无不文明行为，具有安全意识，确保人身和设备安全；

④ 能在测试时间内独立完成考核内容，遵守考试纪律；

⑤ 考核结束，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐；

⑥ 尊重评委。

2. 走货作业与管理

(1) 技能要求

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。

(2) 职业素养和操作规范要求

① 能严格遵守走货作业与管理规范，具有追求物流低成本、高效率、高质量的管理理念；

② 仪态端庄，着装规范；

③ 作业过程中无不文明行为，具有安全意识，确保人身和设备安全；

④ 能在测试时间内独立完成考核内容，遵守考试纪律；

⑤ 考核结束，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐；

⑥ 尊重评委。

3. 国际物流客户服务与管理

(1) 技能要求

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。

(2) 职业素养和操作规范要求

① 能严格遵守国际物流客户服务与管理规范，具有良好的沟通协调能力；

② 仪态端庄，着装规范；

③ 作业过程中无不文明行为，具有安全意识，确保人身和设备安全；

④ 能在测试时间内独立完成考核内容，遵守考试纪律；

⑤ 考核结束，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐；

⑥ 尊重评委。

模块四 快递物流作业组织与管理

1. 快件收派作业组织与管理

(1) 技能要求

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打包工作。

③ 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

成快件的费用计算及保价工作。

④ 能按照快递收派作业规范，遵循派件流程完成派送任务、代收货款业务等。

（2）职业素养和操作规范要求

① 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。

② 能严格按照禁限寄物品的规定开展收派操作，具有安全规范意识，具备遵纪守法的法律意识。

③ 能按要求进行原始资料整理，考核结束时，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐。

④ 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度，具备职业道德素养和服务意识，具有安全意识，确保人身和设备安全。

⑤ 能在测试时间内独立完成考核内容，遵守纪律，体现良好的时间管理能力。

⑥ 作业过程中无不文明行为，尊重评委。

2. 快件处理与集散作业组织与管理

（1）技能要求

① 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。

② 能根据任务资料完成问题件分拣工作；

③ 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。

④ 能掌握快件包装的检查方法、快件打包的方法，以及根据规范要求，掌握快件捆扎的注意事项。

⑤ 能根据快件特征、客户要求，熟悉常用有效证件的类型，快件捆扎的注意事项，货物（或贵重物品）搬运中的安全要点。

（2）职业素养和操作规范要求

① 能有效处理问题件，具有认真负责的工作态度及耐心、细致的工作作风。

② 能严格遵守快件捆扎处理操作规范，具有追求低成本高效率高质量的理念。

③ 能严格遵守快件交接原则、安全注意事项，具有安全规范意识，确保人身和设备安全。

④ 能按要求进行原始资料整理，考核结束时，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐。

⑤ 能在测试时间内独立完成考核内容，遵守纪律，体现良好的时间管理能力。

⑥ 作业过程中无不文明行为，尊重评委。

3. 快递客户服务组织与管理

（1）技能要求

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。

③ 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；

④ 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。

⑤ 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。

（2）职业素养和操作规范要求

① 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。

② 能针对具体的投诉问题，采取合理的措施及对策，具备较强的协调和沟通能力，专业能力和客户至上的服务精神。

③ 能按要求进行原始资料整理，考核结束时，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐。

④ 能在测试时间内独立完成考核内容，遵守纪律，体现良好的时间管理能力。

⑤ 作业过程中无不文明行为，尊重评委。

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。

各项目的具体考核方式与考核时间详见下表 2：

表 2 评价方式说明表

序号	模块	项目	考核方式	时间 (分钟)
1	运输作业组织与管理	公路运输管理与设计	机试	60
		铁路运输管理与设计	机试	60
		水路运输管理与设计	机试	60
		航空运输管理与设计	机试	60
2	仓储与配送作业组织与管理	整托货物入库作业	机试+实操 (先完成机试内容，再进行入库实操)	120

		整件货物拣选与配送作业	实操+机试 (先完成出库操作,再完成机试内容)	120
		零散货物拣选作业	机试+实操 (先完成机试内容,再进行货物拣选实操)	120
3	国际物流作业组织与管理	订舱作业与管理	机试	90
		走货作业与管理	机试	90
		国际物流客户服务与管理	机试	90
4	快递物流作业组织与管理	快件收派作业组织与管理	机试	90
		快件处理与集散作业组织与管理	机试	90
		快递客户服务组织与管理	机试	90

2. 评价内容、要点与权重

考核满分为 100 分,其中职业素养与操作规范占 20%,作业占 80%。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。在考核过程中,有反党反社会主义言论、行为者按 0 分计。各模块项目的技能评价要点内容如下表 3-表 15 所示。

表 3 公路运输管理与设计评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范		仪态、着装规范,卷面保持整洁,摆放整齐。	5%
		具有安全意识,操作前对电源和外接设备进行检查;任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	5%
		独立按时完成考核内容,遵守纪律,试卷中不出现不文明和不当言论,能对作业进行优化,具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	10%
作业	运输费用计算	列出运算方法或运算公式,列出运算步骤,得出运算结果。	20%
	保险报价	能根据货物价值和货物声明价值计算报价费。	15%

	运输组织方式	整车运输和零担运输的特点。	10%
	承运人的责任与义务	能正确分析承运人的责任与义务。	15%
	托运单的填写	能完整、规范地填写托运单。	20%
小计		100%	

表 4 铁路运输管理与设计评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范		仪态、着装规范，卷面保持整洁，摆放整齐。	5%
		具有安全意识，操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	5%
		独立按时完成考核内容，遵守纪律，试卷中不出现不文明和不当言论，能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	10%
作业	运费的计算	能根据资料，正确计算运费，并能列出计算过程和计算步骤。	20%
	货物运到期限的计算	能根据资料，正确计算运到期限。	15%
	货物装运	能正确检查货物的装运工作。	10%
	运单和货票	能掌握货票的性质和作用； 能掌握运单的作用。	15%
	铁路货运的特点	能掌握铁路货物运输的意义； 能掌握铁路货运发展的特点。	20%
小计		100%	

表 5 水路运输管理与设计评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范	仪态、着装规范，卷面保持整洁，摆放整齐。	5%

		具有安全意识，操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	5%
		独立按时完成考核内容，遵守纪律，试卷中不出现不文明和不当言论，能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	10%
作业	出口委托书填写	审核相关运输资料相关信息和运输单证格式，正确填写缮制运输单证。	20%
	船期的选择	能根据出口货物出口日期的要求选择合适的船期。	10%
	集装箱数量和类型确定	能根据出口货物的性质、数量及包装尺寸，选择合适的集装箱类型、尺寸和数量	15%
	海运费用费用计算	列出运算方法或运算公式， 列出运算步骤， 得出运算结果	20%
	提单确认	能正确理解倒签提单的含义及风险，能正确进行“电放提单”操作	15%
小计		100%	

表 6 航空运输管理与设计评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范		仪态、着装规范，卷面保持整洁，摆放整齐。	5%
		具有安全意识，操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	5%
		独立按时完成考核内容，遵守纪律，试卷中不出现不文明和不当言论，能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	10%
作业	航空托运单填写	审核相关运输资料相关信息和运输单证格式，正确填写缮制运输单证。	20%
	认识国际航空货运代理	能正确理解国际航空货运代理的含义及业务范围。	15%
	认识航空集装箱号	能正确识别航空集装箱号的含义及航空集装箱类型。	15%
	航空运输费用计算	列出运算方法或运算公式， 列出运算步骤， 得出运算结果	20%

	航空运单签发	能正确理解航空运单的作用航空主运单和航空分运单的区别	10%
小计		100%	

表 7 整托货物入库作业评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范		能够着规定操作服，戴手套和戴安全帽。	5%
		能够独立完成考核内容，遵守纪律，尊重评委； 单证交接、审核细致、填签清楚； 作业步骤清晰，动作规范； 设备操作安全、规范、无不文明行为，具有安全意识； 试卷中不能出现不文明和不当言论。	10%
		考核结束，清理和清扫考核现场，保持工作台面整洁，作业完成后设备归位，摆放整齐。	5%
入库作业	储位管理	ABC 分析 上架存储图	20%
	货物验收与单证交接	运单审核 质量验收 数量验收 运单签收与交接	20%
	入库信息录入处理	登录 WMS 业务界面 入库信息录入与入库单 打印	10%
	货品组托与信息采集	叉车搬取托盘，粘贴托盘条码 货物组托 组托信息采集（RF）	20%
	上架入库	货物搬运、入库上架 货物上架（入库）信息确定（RF）	10%
小计		100%	

表 8 整件货物拣选与配送作业评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范	能够着规定操作服，戴手套和戴安全帽。	5%
	能够独立完成考核内容，遵守纪律，尊重评委；	10%

		单证交接、审核细致、填签清楚； 作业步骤清晰，动作规范； 设备操作安全、规范、无不文明行为，具有安全意识； 试卷中不能出现不文明和不当言论。	
		考核结束，清理和清扫考核现场，保持工作台面整洁，作业完成后设备归位，摆放整齐。	5%
整件货物 拣选出库	订单审核	订单审核	5%
	订单信息 录入	订单信息录入（WMS） 订单信息复核与处理	5%
	拣选作业单生成 与打印	订单合并生成拣选作业单（WMS） 打印拣选作业单（WMS）	5%
	拣选作业 与 信息采集	叉车搬取托盘 拣选仓位、货品信息采集(RF) 拣选货物（播种式） （出库）拣选确认与提交(RF)	15%
	分播 与理货	货物搬运、理货 分货	10%
	出库拣选复核	出库确认与作业单打印（WMS） 出库复核	10%
配送作业	配送线路优化	配送线路优化的方法	20%
	装车配载	配送车辆积载、装载技术及选择方法	10%
小计		100%	

表 9 零散货物拣选作业评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范	能够着规定操作服，戴手套和戴安全帽。	5%
	能够独立完成考核内容，遵守纪律，尊重评委； 单证交接、审核细致、填签清楚； 作业步骤清晰，动作规范； 设备操作安全、规范、无不文明行为，具有安全意识； 试卷中不能出现不文明和不当言论。	10%
	考核结束，清理和清扫考核现场，保持工作台面整洁，作业完成后设备归位，摆放整齐。	5%

零散货物 拣选	订单分析处理	订单有效性分析 无效订单的处理 订单签注	30%
	订单信息 录入	订单信息录入 (WMS) 订单信息复核与处理	15%
	拣选作业单打印	打印拣选作业单 (WMS)	5%
	拣选与 复核	电子拣选 (DPS) 拣选复核、签字确认	20%
	打包与 标示	货物打包 包装标示	10%
小计		100%	

表 10 订舱作业与管理评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范		能严格遵守订舱作业与管理规范，具有追求物流低成本、高效率、高质量的管理理念；仪态端庄，着装规范；	5%
		考核过程中无不文明行为，具有安全意识，确保人身和设备安全；试卷中不能出现不文明和不当文字言论；能在测试时间内独立完成考核内容，遵守考试纪律；	10%
		考核结束，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐；尊重评委、尊重对手。	5%
作业	订舱业务	考核对订舱业务操作的技能点掌握，针对普通货物或特种货物能否进行合理的订舱安排；订舱单填制业务。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	15%
	集装箱业务	考核对集装箱的类别技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况为了船、货、箱的安全，根据货物的性质、种类、容积、重量和形状正确选择适当的集装箱；货物的装箱。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	10%
	外包装标志的识别或设计	考核对国际标准化组织 ISO 制定的集装箱标志和运输包装的标志识别或设计技能点的掌握，能否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。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	10%

	货物的交接	考核对货物交接注意事项等技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行货物交接；或考核对货物交接单据集装箱设备交接单的使用规则、集装箱货物交接的方式以及集装箱交接时的检查标准等技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行交接集装箱。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	20%
	运费报价	考核对主要国际运输方式运费报价技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况进行科学合理的运费报价。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	25%
	小计	100%	

表 11 走货作业与管理评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范		能严格遵守走货作业与管理规范，具有追求物流低成本、高效率、高质量的管理理念；仪态端庄，着装规范；	5%
		考核过程中无不文明行为，具有安全意识，确保人身和设备安全；试卷中不能出现不文明和不当文字言论；能在测试时间内独立完成考核内容，遵守考试纪律；	10%
		考核结束，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐；尊重评委、尊重对手。	5%
作业	国际货运单据的填制	考核对国际货运单据的含义、性质、种类和填制规范等技能点的掌握，能否根据任务场景正确缮制国际货运单据。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	20%
	装运通知的发出	考核对装运通知的含义、作用和发出的要求技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况及时、规范、正确地发出装运通知。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	20%
	国际货运保险业务	考核对国际货物运输保险的各个险别的内涵技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确选择运输保险险别；考核对保险具体险别的内涵和承保范围技能点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确界定保险责任。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	20%
	放货业务	考核对放货的具体方式技能点的掌握，能否根据任务场景的实际情况进行正确放货操作；或考核对电放保函的制作要领技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确合理地制作电放保函。作业规范、正确，表述准确、条理清晰。	20%

小计	100%
----	------

表 12 国际物流客户服务与管理评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重 (%)
职业素养与操作规范		能严格遵守国际物流客户服务与管理规范，具有良好的沟通协调能力；仪态端庄，着装规范；	5%
		考核过程中无不文明行为，具有安全意识，确保人身和设备安全；试卷中不能出现不文明和不当文字言论；能在测试时间内独立完成考核内容，遵守考试纪律；	10%
		考核结束，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁、工具摆放整齐；尊重评委、尊重对手。	5%
作业	物流客户开发	考核如何进行物流客户开发。回答规范、正确，表述准确、条理清晰。	15%
	物流客户巩固和保持	考核如何巩固和保持物流客户的方法及意义。回答规范、正确，表述准确、条理清晰。	15%
	投诉处理及索赔理赔业务	考核受理客户投诉业务规范；根据法律和政策能够正确分析个案。回答规范、正确，表述准确、条理清晰。	30%
	物流客户服务要素和服务绩效评价	考核物流客户服务构成三要素，物流客服人员应具备的素质；具备根据任务场景实际情况进行客服绩效评估。回答规范、正确，表述准确、条理清晰。	20%
小计		100%	

表 13 快件收派作业组织与管理评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范	诚实严谨、遵守纪律； 尊重评委、尊重对手； 操作过程中无不文明行为； 试卷中不能出现不文明和不当言论。	10%
	独立按时完成考核内容； 提交文档格式规范合理，解析思路清晰； 具有安全意识，确保人身和设备安全； 考核结束时，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁，作业	10%

		完成后保持工具摆放整齐。	
作业	快件验视和禁限寄物品类型	快件验视制度；识别禁寄物品；快件查询方法；快件包装注意事项；快递服务礼仪的基本要求。	20%
	快递费用计算及保价	快件付款方式；快件运费计算；快件保价与保险的区别。	20%
	快件派送及安全	快件派送操作流程；快件签收注意事项；派送快件安全注意事项；派送路线优化。	20%
	快递损坏及赔偿事项	快件赔偿原则；快件赔偿条件。	20%
小计		100%	

表 14 快件处理与集散作业组织与管理评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重	
职业素养与操作规范	诚实严谨、遵守纪律； 尊重评委、尊重对手； 操作过程中无不文明行为； 试卷中不能出现不文明和不当言论。	10%	
	独立按时完成考核内容； 提交文档格式规范合理，解析思路清晰； 具有安全意识，确保人身和设备安全； 考核结束时，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁，作业完成后保持工具摆放整齐。	10%	
作业	快件打包与捆扎	快件打包的方法；快件包装的检查方法；快件捆扎的注意事项；快件信息录入的要求。	20%
	总包封装与拆解	快件交接数量核对要点；总包封装的质量检查内容；常见总包包牌或包签的种类；手工登单的操作要求；人工拆解总包时的注意事项。	20%
	快件交接与问题件处理	到件扫描卸车时、分拣时遇到问题件常见的类型；派车时快件安全注意事项；快件装载到陆运车辆上的要求和注意事项。	20%
	快件分拣作业	快件分拣处理方式；快件分拣作业流程；分拣时遇到问题件常见的类型。	20%
小计		100%	

表 15 快递客户服务组织与管理评价内容、要点与权重

评价内容	评价要点	权重
------	------	----

职业素养与操作规范		诚实严谨、遵守纪律； 尊重评委、尊重对手； 操作过程中无不文明行为； 试卷中不能出现不文明和不当言论。	10%
		独立按时完成考核内容； 提交文档格式规范合理，解析思路清晰； 具有安全意识，确保人身和设备安全； 考核结束时，清理与清扫考核现场，保持工作台面整洁，作业完成后保持工具摆放整齐。	10%
作业	快递寄件业务咨询、催件和收件处理	客服接听和打电话的礼仪用语；寄件业务电话规范服务；催收件电话规范服务；禁寄物品的处理方法。	25%
	快递投诉业务受理和处理	客户投诉处理的原则；客户投诉处理的方法；快件理赔的业务流程；客服接听和打电话的礼仪用语。	30%
	快递客户开发和客户关系维护	客服接听和打电话的礼仪用语；客户开发和客户关系维护的方法；电话回访的流程；客户维护的作用。	25%
小计		100%	

五、组考方式

1. 模块抽取

本专业技能考核标准的四个模块均为必考模块，参考学生按照规定比例从运输作业组织与管理、仓储与配送作业组织与管理、国际物流作业组织与管理、快递物流作业组织与管理中随机抽取一项，各模块考生人数按四舍五入计算，剩余尾数考生随机在四个模块中抽取应试模块。如考核项目只有一套试题，抽中该项目考核所含试题，结束抽取。

2. 项目抽取

每个考核模块均设有项目，学生根据抽取的考核模块从中随机抽取一个考核项目。

3. 试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取 1 套试题进行测试。

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 物流服务合同准则

(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