

网约配送员 职业技能评价规范 (征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

网约配送员

1.2 职业编码

4-02-07-10

1.3 职业定义

通过移动互联网平台等，从事接收、核验客户订单，根据订单需求，按照平台智能规划路线，在一定时间内将订单货品递送至指定地点的工作人员。

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，常温。

1.6 职业能力特征

具有较强的读识、理解、表达、应变、沟通和学习能力，能准确识别路线、地点、方位。

1.7 普通受教育程度

无学历要求。

1.8 职业技能认定要求

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^⑥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 1 年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

(3) 取得技工院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）。

① 相关职业：快递员、邮政营业员、邮政投递员、快件处理员、邮政分拣员、邮政转运员、物流服务师等，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。

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 3 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/中级工职业资格证书（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/技师职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

1.8.2 认定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以集中笔试或机考方式为主，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。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，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

理论知识考试考评人员与考生配比为1:40~1:50，每个标准教室不少于2名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为1:20~1:30，且不少于2名考评员。综合评审委员不少于3人。

1.8.4 认定时间

理论知识考试时间为60min；技能操作考核时间不少于60min。综合评审时间不少于30min。

1.8.5 认定场所设备

理论知识考试在标准教室进行，技能操作考核在配备能够实操或模拟即时配送业务操作所需的手持智能终端、配送交通工具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 职业守则

- (1) 遵章守法，爱岗敬业。
- (2) 团结协作，快速准确。
- (3) 勤奋务实，积极乐观。
- (4) 确保安全，保守信息。
- (5) 整洁衣着，文明礼貌。
- (6) 服务热情，尊重客户。

2.2 基础知识

2.2.1 即时配送服务概况

- (1) 即时配送业务定义与特点。
- (2) 即时配送业务起源与发展历程。
- (3) 即时配送业务流程要求。
- (4) 即时配送网络与物流基础设施建设。
- (5) 即时配送服务规范要求。

2.2.2 安全知识

- (1) 交通法规与安全要求。
- (2) 食品安全法规与要求。
- (3) 安全应急处理要求。
- (4) 配送信息安全。

2.2.3 地理知识

- (1) 基本地理知识。
- (2) 城市道路知识。

2.2.3 即时配送信息知识

- (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。

2.2.4 配送设备知识

- (1) 移动手持终端、配送交通工具、配送箱体知识。
- (2) 其他配送设备。

2.2.5 相关法律知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国突发事件应对法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国邮政法》相关知识。

3 工作要求

本规范对五级/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/工具
1. 订单收取	1.1 接单前准备	1.1.1 能够按照平台要求佩戴配送装备 1.1.2 能够运用智能终端接收平台订单 1.1.3 能够按照平台要求保持身体卫生状况	1.1.1 配送装备及货品佩戴要求 1.1.2 智能终端操作要求 1.1.3 卫生安全要求
	1.2 订单收取	1.2.1 能够在规定时间内准确到达一单货品的收取地点 1.2.2 能根据订单详情在取货品处找到对应货品 1.2.3 能够按照平台规则要求上报无法收取的订单	1.2.1 城镇地理、区域、道路划分知识 1.2.2 订单信息知识 1.2.3 平台异常订单报备知识
	1.3 货品核验	1.3.1 能够核对订单信息与实际接收货品是否一致 1.3.2 能够按照规则要求在智能终端操作订单收取完成信息 1.3.3 能够按照程序对接收货	1.3.1 订单信息核对基本要求 1.3.2 订单收取操作规则 1.3.3 货品核验基本要

		品进行核验, 识别禁限配送货品	求
2. 订单配送	2.1 配送前准备	2.1.1 能够核对配送货品数量与质量, 并检查配送货品与包装是否完好 2.1.2 能够按照平台及交通法规要求对货品进行打包装车, 保证货品安全	2.1.1 订单配送要求 2.1.2 配送包装及交通法规要求
	2.2 订单配送	2.2.1 能够对一单货品按照配送地址在规定时间内快速准确得进行配送 2.2.2 能够按照交通规则进行安全平稳的道路行驶 2.2.3 能够指导顾客验收和签收货品 2.2.4 能够处理配送过程中发生的突发事故	2.2.1 交通法规要求 2.2.2 订单验收知识
	2.3 配送后处理	2.3.1 能够在智能终端操作订单配送完成信息 2.3.2 能够按照平台规则要求, 对无法配送或配送异常订单进行报备与移交	2.3.1 订单信息操作要求 2.3.2 无法配送或配送异常报备与移交基本程序与要求。
3. 客户服务	3.1 客户维护	3.1.1 能够对客户提供态度良好的服务	3.1.1 客户服务基本要求

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识/工具
1. 订单收取	1.1 接单前准备	1.1.1 能够按照平台要求检查配送装备 1.1.2 能够按照要求对所使用的交通工具进行安全检查	1.1.1 装备检查维护要求 1.1.2 交通工具及法规要求

	1.2 订单收取	1.2.1 能够同时在规定时间内准确到达三单货品的收取地点	1.2.1 配送路线规划知识
	1.3 货品核验	1.3.1 能够对不同种类货品分类放置, 保证运送过程货品安全	1.3.1 安全包装要求
2. 订单配送	2.1 配送前准备	2.1.1 能够按照配送目的地址进行合理的配送顺序与路线的规划 2.1.2 能够判断货品收取地址是否准确并进行处理	2.1.1 配送路线规划知识
	2.2 订单配送	2.2.1 能够同时对三单货品按照配送地址在规定时间内快速准确得进行配送 2.2.2 能够使用智能存取柜配送货品 2.2.3 能够处理配送过程货品损坏的情况	2.2.1 智能存取柜使用方法 2.2.2 货品损坏处理知识
	2.3 配送后处理	2.3.1 能够按照平台规则要求, 对无法配送或配送异常订单进行处理 2.3.2 能够协助管理者对客户的投诉与索赔进行处理	2.3.1 无法配送或配送异常订单处理 2.3.2 投诉与索赔规则及处理要求
3. 客户服务	3.1 商户维护	3.1.1 能够与商户维持良好的关系 3.1.2 能够对商户的简单投诉, 如超时、服务态度等进行现场处置	3.1.1 商户服务基本要求 3.1.2 商户投诉与索赔处理基本程序与要求

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识/工具
------	------	------	---------

1. 订单收取	1.1 接单前准备	1.1.1 能够规划收取货品路线 1.1.2 能够获取客户特殊订单详细需求	1.1.1 路线规划知识 1.1.2 特殊订单信息读取知识
	1.2 订单收取	1.2.1 能根据订单详情购买或收取客户所需货品 1.2.2 能够针对无法购买或收取的货品按照平台规则要求上报 1.2.3 能够同时在规定时间内准确到达五单货品的收取地点	1.2.1 特殊订单服务知识
	1.3 货品分拣核验	1.3.1 能够按照程序对接收的货品进行分拣与核验处理	1.3.1 货品分拣基本要求
2. 订单配送	2.1 配送前准备	2.1.1 能够对特殊货品进行针对性特殊包装, 保证运送过程货品安全 2.1.2 能够正确使用保温媒介, 可以安全配送对稳定有要求的货品	2.1.1 特殊货品安全包装要求 2.1.2 保温媒介使用要求
	2.2 订单配送	2.2.1 能够同时对五单货品按照配送地址在规定时间内快速准确的进行配送 2.2.2 能够对他人的突发事故进行支持与协助 2.2.3 能够对业务运行中突发事故问题进行妥善处理	2.2.1 突发事故处理与预防
	2.3 配送后处理	2.3.1 能够按照平台规则要求, 指导客户操作退货 2.3.2 能够按照平台规则要求对逆向订单进行合理处置	2.3.1 货品退换规则 2.3.2 逆向订单处理要求

3. 客户服务	3.1 商户开发	3.1.1 能够及时发现新商户并反馈管理者进行客户开发	3.1.1 商户开发基本知识
	3.1 商户维护	3.2.1 可以利用工作空闲时刻对商户进行拜访	3.2.1 商户拜访基本礼仪
4. 团队管理与培训指导	4.1 团队管理	4.1.1 能够针对业务需求，合理招聘与配置团队人员 4.1.2 能够通过会议的形式对配送人员进行业务宣贯 4.1.3 能够按照平台要求，对配送站点实体进行管理，确保站点运行安全有序	4.1.1 人员招聘基本知识 4.1.2 团队管理知识 4.1.3 会议开展基本规范 4.1.4 站点运营管理基本要求
	4.2 业务培训	4.2.1 能够结合业务需求制定培训计划 4.2.2 能够对业务流程与要求编制培训资料 4.2.3 能够对四级/中级工及以下人员进行理论与技能操作培训	4.2.1 培训课程开发知识 4.2.2 培训授课技巧 4.2.3 技能操作培训基本技能

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识/工具
1. 订单收配	1.1 订单收取服务	1.1.1 能够制定订单配送排班计划 1.1.2 能够对订单收取环节进行监控，并制定质量分析报告 1.1.3 能够对接收异常订单进行处理 1.1.4 能够对复杂订单配送要求提出合理的解决方案	1.1.1 排班软件工具知识 1.1.2 配送质量分析知识 1.1.3 配送业务产品知识

	1.2 订单配送服务	1.2.1 能够对配送异常订单进行处理 1.2.2 能够对订单配送环节进行监控，并制定质量分析报告	1.2.1 异常订单处理知识
2. 订单收配质量管控	2.1 质量数据分析	2.1.1 能够借助软件对订单配送进行时效、质量、安全等方面的数据分析	2.1.1 配送质量数据统计分析知识
	2.2 质量提升	2.2.1 能够通过数据分析发现作业问题并提出解决方案	2.2.1 问题分析与解决方法
3. 客户服务	3.1 商户开发	3.1.1 能够针对商户配送需求结合现有业务制定解决方案 3.1.2 能够在服务范围开发潜在客户	3.1.1 商户营销方案制定 3.1.2 市场开拓基本知识
	3.2 商户维护	3.2.1 能够针对配送异常的订单提出商户服务或赔偿方案 3.2.2 能够建立和维护服务范围内商户信息，并与商户保持良好关系	3.2.1 异常订单赔偿服务知识 3.2.2 客情维护基本知识
4. 物流基础设施建设	4.1 构建基础网络	4.1.1 能够掌握运力入驻区域的基本操作 4.1.2 能够根据市场需求制定营业时长 4.1.3 能够根据商圈属性制定供需平衡策略	4.1.1 运力入驻区域/代理商建站/商圈基础定价 4.1.2 物流产品介绍及采购切换 4.1.3 供需平衡策略分析

	4.2 调整配送范围	<p>4.2.1 能够了解区域属性、商圈属性及配送难度</p> <p>4.2.2 能够根据实际场景合理绘制商圈/商户的配送范围</p> <p>4.2.3 能够根据市场变化/商户诉求等合理优化调整商圈/商户的配送范围</p>	<p>4.2.1 城市商圈历史供给现状及履约质量</p> <p>4.2.2 配送范围系统操作</p>
	4.3 调研市场信息	<p>4.3.1 能够对行业/市场保持关注</p> <p>4.3.2 能够通过有效的方法搜集市场数据</p>	<p>4.3.1 即时配送行业变化</p> <p>4.3.2 数据调研统计方法</p>

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识/工具
1. 物流基础设施建设	1.1 拓展物流服务范围	<p>1.1.1 能够了解区域特性和商户属性</p> <p>1.1.2 能够统筹服务资源，结合区域和商户特性给出物流承接服务方案</p> <p>1.1.3 能够实时了解市场情况并及时调整方案和资源投入</p>	<p>1.1.1 城市地理、区域、道路划分知识和餐饮类别知识</p> <p>1.1.2 商户属性及对应的服务分类</p> <p>1.1.3 商圈时段定价及动态补贴投入</p>
	1.2 提升订单密度	<p>1.2.1 能够熟知区域订单分布现状，包含时间、空间、距离、品类上的分布情况</p> <p>1.2.2 能够统筹服务资源，对不同品类的商户进行拉新和留存</p> <p>1.2.3 能够预判市场因素对订单的影响并实时调整策略应对</p>	<p>1.2.1 城市商户情况</p> <p>1.2.2 商圈时段定价及动态补贴投入</p>
	1.3 优化订单结构	<p>1.3.1 能够熟悉知晓各标品服务规范</p> <p>1.3.2 能够了解区域属性及商户</p>	<p>1.3.1 物流产品介绍及采购切换</p> <p>1.3.2 商户属性及对应的</p>

		属性并对商户标品选择给出合理建议 1.3.3 能够掌握调整订单结构的方法	服务分类 1.3.3 标品切换流程
2. 订单收配质量管控	2.1 质量数据分析	2.1.1 能够根据业务需求, 制定数据分析报表 2.1.2 能够运用数据分析报表对区域运营各项指标进行分析	2.1.1 质量改善知识
	2.2 质量提升	2.2.1 能够通过数据分析针对人员、运力、区域范围、配送路线、场地、设备提出改进方案	
3. 客户服务	3.1 商户开发	3.1.1 能够整合相应资源, 针对区域内重点商户开展营销活动	3.1.1 外卖运营知识
	3.2 商户维护	3.2.3 能够针对配送业务现状提出市场及产品优化建议	3.2.3 配送产品知识
4. 团队管理与培训指导	4.1 团队管理	4.1.1 能够针对业务需求, 对团队人员、装备、车辆进行安全检查 4.1.2 能够通过合理的方式, 对团队人员进行留存 4.1.3 能够按照平台要求, 对突发公共事件进行合理报备 4.1.4 能够对业务运行中突发的重大事故问题进行妥善处理	4.1.1 安全检查要求 4.1.2 站点安全管理制度 4.1.3 应急事务处置流程
	4.2 业务培训	4.2.1 能够结合业务需求对培训计划进行审核 4.2.2 能够对二级/技师及以下人员进行理论与技能操作培训 4.2.3 能够对二级/技师及以下	4.2.1 培训授课技巧 4.2.2 在岗辅导方法

		人员进行业务操作指导	
5. 成本管控	5.1 成本规划	5.1.1 能够掌握成本的构成 5.1.2 能结合市场环境预测和成本目标, 拆分至各个成本项目 5.1.3 能够掌握复盘监控成本使用情况, 对成本规划进行修正和调整	5.1.1 成本构成 5.1.2 市场环境分析/成本拆分测算表 5.1.3 成本监控表
	5.2 成本调优	5.2.1 能够分析市场环境变动, 明确需要调整的成本项 5.2.2 能够制定对应整改方案, 协调资源分布 5.2.3 能够落实具体的成本调整动作 5.2.4 能够检查调整后成本使用是否符合预期值	5.2.1 市场环境分析 5.2.2 成本测算表 5.2.3 成本监控表
	5.3 盈利分析	5.3.1 能够测算组织收入与成本支出项 5.3.2 能够根据当前盈亏情况提出改善盈利状况的合理化建议	5.3.1 配送收入和支出构成知识 5.3.2 企业盈利状况分析知识

.....分页符.....

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
	基本知识	5	5	5	5	5
	订单收取	30	25	25	—	—
	订单配送	30	25	25	—	—

相关知识要求	订单收配	—	—	—	10	10
	订单收配质量管控	—	—	0	10	10
	客户服务	30	40	20	20	5
	团队管理与培训指导	—	—	20	20	25
	物流基础建设	-	-	-	20	20
	成本管控	-	-	-	10	20
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	订单收取		35	30	30	—	—
	订单配送		35	30	30	—	—
	订单收配		—	—	—	15	-
	订单收配质量管控		—	—	—	15	15
	客户服务		30	40	40	15	20
	团队管理与培训指导		—	—	—	25	25
	物流基础建设		—	—	—	20	20
	成本管控		—	—	—	10	20
合计			100	100	100	100	100