

国家职业技能标准

职业编码：4-02-06-03

物流服务师

（2020 年版）

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

说 明

为规范物流从业人员的职业行为,适应物流产业发展需求以及对从业人员综合职业能力的要求,培育工匠精神,为职业教育、职业技能培训和职业技能等级评价提供依据,依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国职业分类大典(2015年版)》和《国家职业技能标准编制技术规程(2018年版)》,对《物流师国家职业标准(2003年版)》进行了修订,制定了《物流服务师国家职业技能标准(2020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(2015年版)》为依据,严格按照《国家职业技能标准编制技术规程(2018年版)》要求,以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想,对物流服务师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述,对各等级从业者的理论知识水平和技能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、一级/高级技师三个等级,包括职业概况、基本要求、工作要求、权重表四个方面的内容。本次修订内容主要有以下变化:

- 对“职业等级”进行了调整;
- 对“申报条件”进行了修订;
- 对“基础知识”进行了修订;
- 对“职业功能”重新划分,对“工作内容”重新梳理,对“技能要求”和“相关知识要求”内容进行了调整;
- 对“权重表”进行了调整。

三、本《标准》起草单位有:北京络捷斯特科技发展股份有限公司、浙江经济职业技术学院、北京工商大学、湖南工商大学、江西旅游商贸职业学院、武汉交通职业学院、宁波职业技术学院、武汉职业技术学院、南京工业职业技术学院、天津中德应用技术大学、浙江公路技师学院、江苏省扬州技师学院、广东机电职业技术学院、中国外运股份有限公司、中储发展股份有限公司、百世物流科技(中国)有限公司、北京申通快递服务有限公司、深圳市万科物流投资有限公司、安徽共生物流科技有限公司等。主要起草人有:邵清东、苏兆河、汝知骏、邵庆祥、

聂华、杨浩雄、黄福华、方卫武、姬中英、赵莺燕、周蓉、谈慧、刘艺柱、王妙娟、都国雄、邓汝春、张力、赵胜利、张海岐、林新建、王加斌、卢立新等。

四、本《标准》审定单位有：人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心、北京物资学院、重庆第二师范学院、天津交通职业学院、哈尔滨职业技术学院、重庆工业职业技术学院、长春职业技术学院、河江苏省常州技师学院、青岛市技师学院、北京财贸职业学院、宁夏职业技术学院、中国石油化工集团有限公司、北京旷视科技有限公司、天津克运集运集团有限公司、北京宅急送快运股份有限公司等。主要审定人员有：葛恒双、张灵芝、贾成千、何明珂、邓正华、王晓阔、张明明、金渝琳、刘宝庆、周珠、张晓静、武晓钊、陈志新、董刘、白建宏、刘刚、刘志坚等。

五、本《标准》在制定过程中，得到了中华全国供销合作总社职业技能鉴定指导中心、中国交通运输协会、中国天津人力资源开发服务中心、中国电子商会的大力支持，在此一并致谢。

六、本《标准》业经人力资源和社会保障部批准，自公布之日起实施。

物流服务师

国家职业技能标准

(2020 年版)

1 职业概况

1.1 职业名称

物流服务师

1.2 职业编码

4-02-06-03

1.3 职业定义

在生产、流通和服务领域中，从事物品采购、货运代理、物流信息服务，并组织进行仓储运输、配送包装、装卸搬运、流通加工等工作的人员。

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，常温，低温。

1.6 职业能力特征

身体健康，眼、手、足动作协调；视觉、味觉、嗅觉、形体知觉、空间感正常。

1.7 普通受教育程度

——高中毕业（或同等学历）

1.8 培训参考学时

三级/高级工 120 标准学时，二级/技师 100 标准学时，一级/高级技师 80 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

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）取得相关职业^①四级/中级工职业技能证书（职业资格证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。

（2）取得相关职业四级/中级工职业技能证书（职业资格证书），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）；或取得相关职业四级/中级工职业技能证书（职业资格证书），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^②或相关专业^③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，累计从事本职业或相关职业工作 1 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/高级工职业技能证书（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。

（2）取得本职业或相关职业三级/高级工职业技能证书（职业资格证书）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/技师职业技能证书（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。

1.9.2 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、计算机模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具

① 相关职业：仓储人员、采购人员、销售人员、道路运输服务人员、水上运输服务人员、航空运输服务人员、轨道交通运输服务人员、装卸搬运和运输代理服务人员、邮政和快递服务人员等，下同。

② 本专业：物流管理、物流工程、物流工程技术、工程物流管理、采购与供应管理、物流金融管理、物流信息技术、冷链物流技术与管理、供应链管理等，下同。

③ 相关专业：电子商务、跨境电子商务、市场营销、连锁经营管理、快递运营管理、铁道物流管理、道路运输与路政管理、交通运营管理、水路运输与海事管理、报关与国际货运、集装箱运输管理、港口与航运管理、港口物流管理、航空物流、商务数据分析与应用等，下同。

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，最终成绩均达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试监考人员与考生配比不低于 1:15，每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核考评人员与考生配比为 1:5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员不少于 5 人（含）以上单数。

1.9.4 认定时间

理论知识考试时间不少于 90min；技能考核时间不少于 60min；技师、高级技师综合评审时间不少于 30min。

1.9.5 认定场所设备

理论知识考试在标准教室（机房）进行，各等级认定需配置服务器和计算机若干。

技能考核在标准物流作业现场或通过计算机模拟进行，认定所需设备如下：计算机、服务器、办公软件、物流信息系统、物流规划与分析系统等。

综合评审在配备多媒体设备的室内或工作现场进行。

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) 诚实守信，遵纪守法。
- (2) 爱岗敬业，忠于职守。
- (3) 安全生产，规范操作。
- (4) 钻研业务，优质服务。

2.2 基础知识

2.2.1 物流管理基础知识

- (1) 仓储与配送管理基础知识。
- (2) 运输管理基础知识。
- (3) 货运代理基础知识。
- (4) 供应链管理基础知识。
- (5) 物流信息技术基础知识。

2.2.2 安全生产与环境保护基础知识

- (1) 物流安全生产基础知识。
- (2) 物流服务师职业健康基础知识。
- (3) 环境保护相关知识。

2.2.3 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国海商法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国海关法》相关知识。

3 工作要求

本职业标准按照三级/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 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 仓储与配送管理	1.1 仓储与配送作业管理	1.1.1 能编制仓储与配送作业计划 1.1.2 能组织资源实施仓储与配送作业计划 1.1.3 能处理仓储与配送作业中爆仓、货差、货损、设备故障等异常情况 1.1.4 能实施仓储与配送作业绩效考核 1.1.5 能制定防火防汛日常安全管理规范并及时处理安全隐患 1.1.6 能组织仓储与配送作业安全演练及培训	1.1.1 仓储与配送作业计划编制方法 1.1.2 仓储与配送作业计划实施流程 1.1.3 仓储与配送作业异常情况处理流程 1.1.4 仓储与配送作业绩效考核方法 1.1.5 防火防汛安全检查规范 1.1.6 仓储与配送安全作业规范
	1.2 仓储与配送作业质量管理	1.2.1 能对仓储与配送作业质量进行控制 1.2.2 能对仓储与配送作业质量问题进行责任界定 1.2.3 能分析仓储与配送作业质量偏差原因并制定改进措施	1.2.1 仓储与配送作业质量控制基本方法 1.2.2 仓储与配送作业质量控制内容 1.2.3 仓储与配送作业质量问题处理流程
2. 运输管理	2.1 运输作业管理	2.1.1 能编制运输作业计划 2.1.2 能组织资源实施运输作业计划 2.1.3 能监控运输过程状态并处理异常情况 2.1.4 能实施运输作业绩效考核	2.1.1 运输作业计划编制方法 2.1.2 运输在途管理方法 2.1.3 运输作业异常情况处理流程 2.1.4 运输作业绩效考核方法

		2.1.5 能制定车辆运输日常安全管理规范并及时处理安全隐患 2.1.6 能组织车辆运输安全演练及培训	2.1.5 车辆安全检查基本原则 2.1.6 车辆运输安全作业规范
	2.2 运输作业质量管理	2.2.1 能对运输作业质量进行控制 2.2.2 能对运输作业质量问题进行责任界定 2.2.3 能分析运输作业质量偏差原因并制定改进措施	2.2.1 运输作业质量控制基本方法 2.2.2 运输作业质量控制内容 2.2.3 运输作业质量问题处理流程
3. 货运代理	3.1 货运代理作业管理	3.1.1 能制定货运代理作业计划 3.1.2 能组织资源实施货运作业计划 3.1.3 能处理货运代理业务异常情况 3.1.4 能实施货运代理作业绩效考核	3.1.1 货运代理作业计划编制方法 3.1.2 货运代理作业计划实施流程 3.1.3 货运代理作业异常情况处理流程 3.1.4 货运代理作业绩效考核方法
	3.2 货运代理作业质量管理	3.2.1 能对货运代理作业质量进行控制 3.2.2 能对货运代理作业质量问题进行责任界定 3.2.3 能分析货运代理作业质量偏差原因并制定改进措施	3.2.1 货运代理作业质量控制基本方法 3.2.2 货运代理作业质量控制内容 3.2.3 货运代理作业质量问题处理流程
4. 生产物流管理	4.1 采购供应管理	4.1.1 能制定采购计划 4.1.2 能采集供应商信息并实施供应商评价 4.1.3 能实施采购流程 4.1.4 能安排物料配送	4.1.1 采购计划制定方法 4.1.2 供应商评估流程 4.1.3 采购组织与流程 4.1.4 准时制配送原则
	4.2 物料管理与控制	4.2.1 能制定物料需求计划 4.2.2 能进行物料库存控制 4.2.3 能管控物料品质	4.2.1 物料需求计划制定方法 4.2.2 库存控制方法 4.2.3 物料品质管控方法

5. 物流信息技术应用	5.1 物流信息系统实施	5.1.1 能对物流信息系统功能、流程和业务规则进行配置 5.1.2 能初始化物流信息系统运营数据 5.1.3 能组织实施物流信息系统业务培训	5.1.1 物流信息系统功能与流程 5.1.2 物流运营数据收集与初始化流程 5.1.3 业务培训组织与实施流程
	5.2 物流数据统计与分析	5.2.1 能根据业务需求收集整理物流数据 5.2.2 能根据业务需求统计分析物流数据	5.2.1 数据收集与整理方法 5.2.2 数据统计与分析方法

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. 仓储与配送管理	1.1 仓储与配送业务运营	1.1.1 能制定仓储与配送业务标准操作程序（SOP） 1.1.2 能组织实施仓储与配送业务标准操作程序（SOP） 1.1.3 能制定仓储与配送业务运营绩效指标并实施绩效评估 1.1.4 能制定仓储与配送安全应急预案并组织实施	1.1.1 仓储与配送业务标准操作程序（SOP）内容与制定原则 1.1.2 仓储与配送业务标准操作程序（SOP）实施流程 1.1.3 仓储与配送业务运营绩效指标确定方法与原则 1.1.4 仓储与配送业务运营绩效评估流程 1.1.5 仓储与配送安全应急预案内容
	1.2 仓库规划设计	1.2.1 能分析仓储业务需求 1.2.2 能进行仓库选址 1.2.3 能设计仓库布局 1.2.4 能进行仓储设备配置	1.2.1 仓库需求分析方法 1.2.2 仓库选址方法 1.2.3 仓库布局方法 1.2.4 仓储设备配置原则
2. 运输管理	2.1 运输业务运营	2.1.1 能制定运输业务标准操作程序（SOP） 2.1.2 能组织实施运输业务标准操作程序（SOP） 2.1.3 能制定运输业务运营绩效指标并实施绩效评估	2.1.1 运输业务标准操作程序（SOP）内容与制定原则 2.1.2 运输业务标准操作程序（SOP）实施流程 2.1.3 运输业务运营绩效指标确定方法与原则

		2.1.4 能制定运输安全应急预案并组织实施	2.1.4 运输业务运营绩效评估流程 2.1.5 运输安全应急预案内容
	2.2 运输线路设计	2.2.1 能分析运输业务需求 2.2.2 能选择运输方式 2.2.3 能设计运输节点及线路	2.2.1 运输业务需求分析方法 2.2.2 运输方式选择方法 2.2.3 运输线路设计方法
3. 货运代理	3.1 货运代理业务运营	3.1.1 能制定货运代理业务标准操作程序（SOP） 3.1.2 能组织实施货运代理业务标准操作程序（SOP） 3.1.3 能制定货运代理业务运营绩效指标并实施绩效评估	3.1.1 货运代理业务标准操作程序（SOP）内容与制定原则 3.1.2 货运代理业务标准操作程序（SOP）实施流程 3.1.3 货运代理业务运营绩效指标确定方法与原则 3.1.4 货运代理业务运营绩效评估流程
	3.2 货运代理业务规划	3.2.1 能分析货运代理业务需求 3.2.2 能对货运代理业务进行设计 3.2.3 能进行货运代理业务供应商开发	3.2.1 货运代理业务需求分析方法 3.2.2 货运代理业务设计原则 3.2.3 货运代理供应商开发策略
4. 生产物流管理	4.1 采购业务规划	4.1.1 能进行供应商开发及选择 4.1.2 能分析采购成本 4.1.3 能制定采购策略	4.1.1 供应商开发流程 4.1.2 采购成本分析方法 4.1.3 采购策略制定方法
	4.2 物料库存设计	4.2.1 能进行库存分析 4.2.2 能制定物料库存控制策略	4.2.1 库存分析方法 4.2.2 库存控制策略制定方法
5. 物流信息	5.1 物流信息系统需求分析	5.1.1 能提出物流信息系统业务需求 5.1.2 能进行物流信息系统功能及流程分析	5.1.1 信息系统需求分析方法 5.1.2 信息系统功能设计流程

信息技术应用		5.1.3 能撰写物流信息系统需求规格说明书	5.1.3 需求规格说明书编制内容
	5.2 物流数据分析与挖掘	5.2.1 能进行物流数据预处理 5.2.2 能应用数据挖掘技术进行物流业务预测、规划及调度	5.2.1 数据预处理常用方法 5.2.2 数据挖掘常用算法
6. 培训指导	6.1 培训	6.1.1 能编制培训计划 6.1.2 能编制培训讲义 6.1.3 能对本职业或相关职业三级/高级工及以下级别人员进行专业知识和技能培训	6.1.1 培训计划的编写方法 6.1.2 培训讲义的编写方法 6.1.3 培训组织与实施方法
	6.2 指导	6.2.1 能编制业务指导方案 6.2.2 能对本职业或相关职业三级/高级工及相关职业以下级别人员进行专业技能指导	6.2.1 业务知识指导的方法和注意事项 6.2.2 专业技能指导的方法和注意事项 6.2.3 案例教学法

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. 物流战略管理	1.1 物流发展战略规划	1.1.1 能对物流市场及竞争环境进行分析 1.1.2 能确定物流发展定位及目标 1.1.3 能确定物流资源规划策略 1.1.4 能撰写物流发展规划报告	1.1.1 市场竞争环境分析方法 1.1.2 物流发展定位分析方法 1.1.3 物流资源规划内容 1.1.4 物流发展规划报告编制要素
	1.2 物流战略规划组织实施	1.2.1 能对物流业务进行统筹管理 1.2.2 能对物流资源进行配置 1.2.3 能实施物流战略目标	1.2.1 物流业务统筹管理内容 1.2.2 物流资源配置原则 1.2.3 物流战略考核内容

		考核及评估	
	1.3 物流风险管理	1.3.1 能设计物流风险管理体系 1.3.2 能对物流风险进行识别及分析 1.3.3 能针对物流风险提出应对方案	1.3.1 物流风险识别方法 1.3.2 物流风险防范方法 1.3.3 物流风险应对措施
2. 生产物流管理	2.1 战略采购管理	2.1.1 能对企业自制和外购策略进行选择 2.1.2 能对战略供应商进行选择及关系管理	2.1.1 自制与外购决策因素 2.1.2 供应商管理策略
	2.2 精益物流管理	2.2.1 能制定企业精益物流战略 2.2.2 能设计精益物流组织架构 2.2.3 能实施精益物流业务流程	2.2.1 精益物流原则 2.2.2 精益物流组织架构 2.2.3 精益物流实施流程
3. 物流信息技术应用	3.1 物流信息战略规划	3.1.1 能制定物流信息战略规划 3.1.2 能对物流信息资源进行配置 3.1.3 能实施物流信息战略考核及评估	3.1.1 物流信息战略规划内容 3.1.2 物流信息资源规划方法与工具
	3.2 物流大数据技术应用	3.2.1 能对物流数据资产进行管理 3.2.2 能分析物流数据价值并制定数据化运营策略 3.2.3 能对物流数据应用进行创新	3.2.1 大数据与人工智能技术原理 3.2.2 数据资产管理方法 3.2.3 数据化运营策略
4. 培训指导	4.1 培训	4.1.1 能编制培训规划与实施方案 4.1.2 能对本职业或相关职业二级/技师及以下级别人员进行专业知识和技能培训	4.1.1 培训体系设计的基本方法 4.1.2 培训方案编制的基本要求与方法

	4.2 指导	4.2.1 能设计业务指导体系 4.2.2 能对本职业或相关职业二级/技师及以下级别人员进行业务指导	4.2.1 业务知识指导的策略和方法 4.2.2 行业前沿技术知识
--	--------	---	--------------------------------------

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	10	5	5
相关知识	仓储与配送管理	30	30	—
	运输管理	30	25	—
	货运代理	10（二选一）	10（二选一）	—
	生产物流管理			25
	物流信息技术应用	15	15	25
	物流战略管理	—	—	30
	培训指导	—	10	10
合计		100	100	100

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	仓储与配送管理	35	30	—
	运输管理	35	30	—
	货运代理	10（二选一）	10（二选一）	—
	生产物流管理			25
	物流信息技术应用	20	20	30
	物流战略管理	—	—	35
	培训指导	—	10	10
合计		100	100	100