

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、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) 《中华人民共和国劳动合同法》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 |

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

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

| | | | |
|--|--------|---|--------------------------------------|
| | 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 | |