

网约配送员

国家职业技能标准

(2021年版)

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

通过互联网平台等，从事接收、验视客户订单，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物品递送至指定地点的服务人员。

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。

1.6 职业能力特征

具备一般智力、沟通能力、计算能力、空间感和色觉。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工不少于 53 标准学时，四级/中级工不少于 46 标准学时，三级/高级工不少于 49 标准学时，二级/技师不少于 34 标准学时，一级/高级技师不少于 26 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，可申报五级/初级工：

- （1）累计从事本职业或相关职业^①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 4 年（含）以上。
- （2）累计从事本职业或相关职业工作 6 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）。

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 5 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）。

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。

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(技能等级证书)后，累计从事本职业或相关工作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。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，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模拟、实际操作等方式进行，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、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达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

理论知识考试中的监考人员与考生配比不少于1:15，每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的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；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间：五级/初级工、四级/中级工不少于 90min，三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师不少于 120min；技能考核时间：五级/初级工、四级/中级工不少于 30min，三级/高级工不少于 35min，二级/技师、一级/高级技师不少于 40min；综合评审时间不少于 30min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或按考试系统配备的计算机房内进行；技能考核在配备模拟配送业务操作所需的手持终端、配送车辆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 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，服务社会。
- (2) 着装整洁，礼貌文明。
- (3) 团结协作，勤奋务实。
- (4) 保守秘密，确保安全。

2.2 基础知识

2.2.1 专业基础知识

- (1) 网约配送服务知识。
- (2) 安全和应急处理知识。
- (3) 网约配送信息知识。
- (4) 网络设施设备知识。
- (5) 基础道路交通知识。

2.2.2 职业基础知识

- (1) 职业性质、任务、方式方法及工作程序。
- (2) 基本素质和行为规范。
- (3) 权利与义务。

2.2.3 相关法律、法规知识

- (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。
- (9) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/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和相关知识要求依次递进，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	相关知识要求
1. 订单接收与验视	1.1 接单前准备	1.1.1 能配戴和使用手机、充电宝，并保证手机、充电宝的电量及流量充足 1.1.2 能保持配送车辆外观整洁，配送箱内外清洁、无破损 1.1.3 能保持仪容仪表整洁 1.1.4 能根据地图辨认商圈内主要街道及建筑物小区	1.1.1 配送装备配戴要求 1.1.2 配送装备使用和清洁知识 1.1.3 仪容仪表要求 1.1.4 城市区域、道路划分知识
	1.2 订单收取	1.2.1 能在规定时间内接收网络平台 ^③ 推送的订单 1.2.2 能按照网络平台提供的定位、路径规划，在约定时间内到达订单收取地点并上报网络平台	1.2.1 订单的推送与接收 1.2.2 定位与路径规划知识
	1.3 订单核对	1.3.1 能核对订单号码及物品，确认物品数量 1.3.2 能检查订单外包装情况，确保包装完整	1.3.1 订单信息核对知识 1.3.2 订单外包装检查基本要求
	1.4 接单后处理	1.4.1 能及时补录订单信息 1.4.2 能协调开具收据或发票 1.4.3 能与商户结清预付款 1.4.4 能对确认无误的物品进行接单并即刻上报网络平台	1.4.1 订单的补录 1.4.2 收据或发票的开具 1.4.3 预付款的结算
2. 订单配送	2.1 配送前准备	2.1.1 能及时与消费者取得联系，确认订单内容与地址	2.1.1 与消费者的联系与沟通

^③ 网络平台：互联网平台。

		2.1.2 能按照类别分类存放物品 2.1.3 能按照接单顺序、物品特性和配送距离编排配送顺序	2.1.2 物品的分类及存放 2.1.3 订单的接收与配送顺序的优化
	2.2 配送服务	2.2.1 能在规定时间内将配送物品送达消费者指定地点 2.2.2 能提示消费者验视和签收配送物品 2.2.3 能向消费者提供配送清单、发票等支付凭证 2.2.4 能在配送途中确保物品包装完整	2.2.1 配送服务相关知识 2.2.2 配送物品的验视与签收 2.2.3 配送清单与发票支付的相关要求 2.2.4 包装保护相关知识
	2.3 配送后处理	2.3.1 能在消费者确认物品无误后，在规定时间内上报网络平台 2.3.2 能将超时订单赔付情况上报网络平台	2.3.1 物品的确认 2.3.2 超时赔付相关知识
3. 安全与质量管理	3.1 公共安全防护	3.1.1 能按照公共卫生防控要求做好个人卫生管理及安全防护 3.1.2 能保证订单货款安全	3.1.1 公共卫生安全知识 3.1.2 货款安全知识
	3.2 管理安全防护	3.2.1 能通过网络平台完成交通事故处理流程 3.2.2 能通过网络平台完成保险报案流程	3.2.1 交通事故处理流程要求 3.2.2 保险报案流程要求
4. 异常管理	4.1 客诉处理	4.1.1 能记录投诉与索赔信息 4.1.2 能向网络平台移交投诉与索赔信息	4.1.1 投诉与索赔信息的记录 4.1.2 投诉与索赔信息的移交
	4.2 异常订单处理	4.2.1 能及时识别订单异常情况 4.2.2 能将异常订单通过网络平台上报	4.2.1 异常订单的识别 4.2.2 异常订单的上报
	4.3 应急处理	4.3.1 能通过所处环境判断紧急情况 4.3.2 能及时上报配送过程中	4.3.1 紧急情况的判定 4.3.2 突发事件的上报

		的突发事件	
5. 客户服务与开发	5.1 客户服务	5.1.1 能使用文明礼貌用语提供服务 5.1.2 能按平台要求在线完成客户服务	5.1.1 文明礼貌用语知识 5.1.2 在线客服服务知识
	5.2 客户维护	5.2.1 能满足客户在配送服务覆盖范围内的配送需求 5.2.2 能及时反馈客户提出的问题	5.2.1 客户配送需求相关知识 5.2.2 客户问题反馈的相关要求

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 订单接收与验视	1.1 接单前准备	1.1.1 能对配送车辆进行安全性检查 1.1.2 能操作不同配送模式下的常用配送装备 1.1.3 能根据城市热力图 ^④ 选择配送区域	1.1.1 配送车辆的安全检查 1.1.2 配送装备的使用和维护要求 1.1.3 不同配送模式的装备要求 1.1.4 城市热力图的识别
	1.2 订单收取	1.2.1 能按照订单收取地点编排接收、配送顺序 1.2.2 能在规定时间内完成临时调度订单的收取	1.2.1 订单接收、配送顺序的编排 1.2.2 临时调度订单的收取
	1.3 订单核对	1.3.1 能识别限运品、禁运品 1.3.2 能对限运品、禁运品做限制配送和不能配送说明	1.3.1 限运品、禁运品的识别 1.3.2 限运品、禁运品的配送
	1.4 接单后处理	1.4.1 能对疑似限运品、禁运品进行处理 1.4.2 能对调度订单进行交接与核对	1.4.1 疑似限运品、禁运品的处理 1.4.2 调度订单的交接与核对
2. 订单配送	2.1 配送前准备	2.1.1 能核对预付款和到付资费 2.1.2 能针对异常天气采取物品防护措施	2.1.1 预付款和到付费用的核对 2.1.2 物品防护相关知识
	2.2 配送服务	2.2.1 能收取预付款和到付资费 2.2.2 能完成调配订单配送	2.2.1 预付款和到付费用的结算 2.2.2 调配订单的配送
	2.3 配送后处理	2.3.1 能通过网络平台上报无法配送订单的信息 2.3.2 能按网络平台要求移交无法配送的订单 2.3.3 能按网络平台提供的调配清单复核配送信息	2.3.1 无法配送订单的上报 2.3.2 无法配送订单的移交 2.3.3 调配订单的复核

④ 城市热力图：特殊高亮的形式显示访客热衷的地理区域的图示。

3. 安全与质量管理	3.1 公共安全防护	3.1.1 能按照配送员基本安全要求完成配送 3.1.2 能处理交通事故，并运用防御性驾驶技巧	3.1.1 配送员安全知识 3.1.2 交通事故的处理
	3.2 管理安全防护	3.2.1 能发现并上报入网食品安全隐患及问题 3.2.2 能保护客户隐私信息	3.2.1 入网食品的安全隐患 3.2.2 客户隐私的防护
4. 异常管理	4.1 客诉处理	4.1.1 能现场处理延误等简单配送服务问题 4.1.2 能向网络平台提交客诉反馈意见	4.1.1 简单配送服务问题的处理 4.1.2 客诉反馈意见的提交
	4.2 异常订单处理	4.2.1 能处理配送延误、多次递送、消费者拒收、商品包装破损导致的配送异常 4.2.2 能处理地址错误、商品倾洒、漏送、消费者失联导致的配送异常	配送异常相关知识
	4.3 应急处理	4.3.1 能对可能发生的紧急情况（如商品存放、配送车状况等）进行应急准备 4.3.2 能对配送过程中出现的设备故障、客户间的冲突、交通事故、配送员身体状况等情况中的低风险突发事件进行处理	4.3.1 紧急情况的判定 4.3.2 低风险突发事件的处理
5. 客户服务与开发	5.1 客户服务	5.1.1 能在配送过程中与客户进行主动沟通 5.1.2 能满足客户个性化服务需求	5.1.1 与客户主动沟通的相关知识 5.1.2 客户个性化服务需求的相关知识
	5.2 客户维护	5.2.1 能根据客户特点进行拜访 5.2.2 能与客户维持关系	5.2.1 客户特点的分析 5.2.2 客户关系的维护

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 订单接收与验视	1.1 接单前准备	1.1.1 能对配送车辆问题进行处理 1.1.2 能制订排班计划并进行出勤管控	1.1.1 配送车辆问题的处理 1.1.2 排班计划的制订 1.1.3 出勤管控相关知识
	1.2 订单收取	1.2.1 能设计订单配送路线 1.2.2 能完成特殊物品订单的收取	1.2.1 订单配送路线的设计知识 1.2.2 特殊物品订单的收取知识
	1.3 订单核对	1.3.1 能根据特殊物品订单的配送要求进行验视 1.3.2 能根据验视情况提供配送建议	1.3.1 特殊物品订单的验视 1.3.2 配送建议相关知识
	1.4 接单后处理	1.4.1 能对特殊物品订单配送采取防护措施 1.4.2 能接收并调配多次调度订单	1.4.1 特殊物品的防护 1.4.2 多次调度订单的接收与调配
2. 订单配送	2.1 配送前准备	2.1.1 能完成配送区域内的运力检核 2.1.2 能根据订单需求调配人员和车辆	2.1.1 运力检核相关知识 2.1.2 运力调配相关知识
	2.2 配送服务	2.2.1 能根据城市热力图优化配送区域 2.2.2 能对配送订单进行调配	2.2.1 配送区域的优化 2.2.2 配送订单的调配
	2.3 配送后处理	2.3.1 能针对不满意订单进行跟踪 2.3.2 能处理投诉与索赔订单	2.3.1 订单的跟踪 2.3.2 投诉与索赔订单的处理
3. 安全与质量管理	3.1 公共安全防护	3.1.1 能对公共安全事件进行处理 3.1.2 能疏导配送员的心理健康问题	3.1.1 公共安全事件的处理知识 3.1.2 心理健康问题的疏导
	3.2 管理安全防护	3.2.1 能组织召开网约配送相关安全会议 3.2.2 能组织财产安全、伪钞鉴别培训	3.2.1 会议的筹备与召开 3.2.2 财产安全及伪钞鉴别知识

4. 异常管理	4.1 客诉处理	4.1.1 能现场处理涉及保险保价、退款、货损等的投诉 4.1.2 能对退款、货损等情况提出赔偿解决方案	4.1.1 投诉处理相关知识 4.1.2 赔偿解决相关知识
	4.2 异常订单处理	4.2.1 能处理手机及配送车辆等设备故障、备用金不足、交通事故、订单量过多等原因导致的订单改派 4.2.2 能处理商户无法提供物品、消费者取消订单等客户原因导致的异常情况 4.2.3 能处理订单超区、价格异常等平台原因导致的异常情况	4.2.1 订单的改派 4.2.2 客户原因导致的异常情况 4.2.3 平台原因导致的异常情况
	4.3 应急处理	4.3.1 能对当场不能确定安全性的物品进行处置 4.3.2 能对配送过程中出现的设备故障、客户间的冲突、交通事故、配送员身体状况等情况中的中风险突发事件进行处理	4.3.1 不能确定安全性物品的处理 4.3.2 中风险突发事件的处理
5. 客户服务与开发	5.1 客户服务	5.1.1 能根据订单配送情况的变化进行服务反馈 5.1.2 能监督、核检四级/中级工及以下级别人员的客户服务质量	5.1.1 针对订单配送情况变化进行的服务反馈 5.1.2 客户服务质量的核检
	5.2 客户开发	5.2.1 能向客户推荐配送服务和产品 5.2.2 能收集客户服务需求信息	5.2.1 配送服务和产品的推荐 5.2.2 客户服务需求信息的收集
	5.3 客户维护	5.3.1 能及时完成客户基本信息变更 5.3.2 能根据客户需求提出服务优化建议 5.3.3 能通过网络平台推送的方式联络客户	5.3.1 客户信息的变更 5.3.2 服务优化相关知识
6. 管理培训	6.1 团队组建	6.1.1 能根据运力缺口制订团队组建人员需求方案	6.1.1 团队的组建 6.1.2 人员的招聘

		6.1.2 能根据人员需求方案组织 人员招聘 6.1.3 能根据不同的配送形态制 定效率管控的方案	6.1.3 效率管控相关知识
	6.2 培训指导	6.2.1 能组织四级/中级工及以 下级别人员召开每日例会 6.2.2 能组织新入职人员的岗前 培训	6.2.1 岗前培训的组织 6.2.2 岗前培训相关内容准 备

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安全与质量管理	1.1 数据整理分析	1.1.1 能整理与分析城市热力图数据 1.1.2 能制作订单配送数据图表 1.1.3 能定期整理、分析评价信息	1.1.1 数据的整理与分析 1.1.2 订单配送数据图表的制作
	1.2 质量管理	1.2.1 能提供复杂配送方案 1.2.2 能根据配送环节的监督、检查、调配信息编制质量评价报告	1.2.1 复杂配送方案相关知识 1.2.2 配送业务的质量评价
2. 异常管理	2.1 客诉处理	2.1.1 能整理、分析客诉事件 2.1.2 能处理多方权责难以界定的复杂投诉问题	2.1.1 客诉事件的整理与分析 2.1.2 多方权责相关的投诉问题的处理
	2.2 异常处理	2.2.1 能处理因即时运力不足导致的配送异常 2.2.2 能处理极端天气导致的配送异常 2.2.3 能处理严重交通事故、冲突等紧急事件导致的配送异常	配送异常的处理
	2.3 应急处理	2.3.1 能对配送过程中出现的设备故障、客户间的冲突、交通事故、配送员身体状况等情况中的高风险突发事件进行处理 2.3.2 能指导三级/高级工及以下级别人员进行突发事件的处理	高风险突发事件的处理
3. 客户服务与开发	3.1 客户开发	3.1.1 能根据客户服务需要制订营销方案 3.1.2 能根据营销方案挖掘潜在客户	3.1.1 营销方案的制订 3.1.2 潜在客户的挖掘

	3.2 客户维护	3.2.1 能进行客户满意度调查 3.2.2 能维护客户数据库	3.2.1 客户满意度调查 3.2.2 客户数据库维护
4. 管理培训	4.1 团队组建	4.1.1 能制定绩效考核体系 4.1.2 能根据考核体系完善绩效考核办法	4.1.1 绩效考核体系的设计 4.1.2 绩效考核办法的完善
	4.2 管理服务	4.2.1 能依据日常运营情况进行管理 4.2.2 能制订运营效率提升方案	4.2.1 运营情况基本知识 4.2.2 运营效率提升方案的制订
	4.3 培训指导	4.3.1 能编制配送培训计划 4.3.2 能编制培训教材 4.3.3 能制定标准化职业规范及培训流程 4.3.4 能对三级/高级工及以下级别人员进行操作技能培训	4.3.1 培训计划的编制 4.3.2 培训教材的编制 4.3.3 标准化职业规范及培训流程的制定 4.3.4 操作技能的培训

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. 安全与质量管理	1.1 数据整理分析	1.1.1 能根据配送业务的特点及需求设计指标体系 1.1.2 能编制数据统计分析报告并撰写数据统计分析报告 1.1.3 能根据相关数据规划区域配送服务	1.1.1 配送业务指标体系的设计 1.1.2 数据统计分析报表的编制 1.1.3 数据统计分析报告的撰写 1.1.4 区域配送服务的规划
	1.2 质量管理	1.2.1 能根据数据分析结果针对人员、区域范围、场地设备提出改进方案 1.2.2 能根据质量评价报告优化配送作业流程	1.2.1 配送方案的改进 1.2.2 配送作业流程的优化
2. 异常管理	2.1 客诉处理	2.1.1 能处理舆情风险类投诉问题 2.1.2 能定期制订客诉事件处理整改方案 2.1.3 能配合处理仲裁、诉讼等法律层面的客诉问题	2.1.1 舆情风险类投诉问题的处理 2.1.2 客诉事件处理整改方案的制订 2.1.3 法律层面客诉问题的处理
	2.2 异常处理	2.2.1 能总结和分析异常订单 2.2.2 能按照异常情况的类别分类编制异常处理解决办法	2.2.1 异常订单的总结和分析 2.2.2 异常情况分类处理解决办法的编制
	2.3 应急处理	2.3.1 能评估公共卫生事件、极端天气、交通事故等突发情况级别，并启动应急处理程序 2.3.2 能对配送过程突发事件提出应急预案 2.3.3 能指导二级/技师及以下级别人员进行突发事件处理	2.3.1 应急处理程序的启动 2.3.2 应急预案的制定
3. 客户服务与开发	3.1 客户开发	3.1.1 能根据市场需求变化制订营销方案 3.1.2 能组织营销活动	3.1.1 营销方案的制订 3.1.2 营销活动的组织

	3.2 客户维护	3.2.1 能建立客户信息动态调整机制 3.2.2 能制订客户关系管理方案	3.2.1 客户信息动态调整机制的建立 3.2.2 客户关系管理方案的制订
4. 管理培训	4.1 管理服务	4.1.1 能制定并完善配送业务相关规章制度 4.1.2 能根据相关数据分析业务发展趋势	4.2.1 配送业务相关规章制度的制定 4.2.2 业务发展趋势的分析
	4.2 培训指导	4.2.1 能审核并修改培训计划及培训教材 4.2.2 能对二级/技师及以下级别人员进行操作技能培训	培训计划及培训教材的审核、修改

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
	基础知识		15	15	15	5	5
相关 知识 要求	订单接收与验视		15	15	10	-	-
	订单配送		20	20	15	-	-
	安全与质量管理		15	15	15	20	20
	异常管理		20	20	20	30	30
	客户服务与开发		10	10	10	20	20
	管理培训		-	-	10	20	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	订单接收与验视	20	20	15	-	-
	订单配送	25	25	15	-	-
	安全与质量管理	20	20	20	25	25
	异常管理	25	25	25	30	30
	客户服务与开发	10	10	15	25	25
	管理培训	-	-	10	20	20
合计		100	100	100	100	100