

航空运输地面服务员 国家职业技能标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

航空运输地面服务员^①

1.2 职业编码

4-02-04-02

1.3 职业定义

从事航空港地面或地面设施内旅客、行李、货物及邮件运输服务工作的人员。

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，噪声。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习、计算和表达能力；具有事务观察能力、分析和判断能力；具有一定的空间感和形体知觉

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

民航客运员：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工 80 标准学时，二级/技师、一级/高级技师 60 标准学时。

民航货运员：五级/初级工、四级/中级工 40 标准学时，三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师60 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

^① 本职业包含民航客运员、民航货运员2个工种。

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) 取得技工学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，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，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

^① 相关职业是指装卸搬运工、运输代理服务、危险货物运输作业等。

^② 相关专业是指民航运输、航空服务、机场运行、物流管理等。

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。

1.9.2 鉴定方式

根据航空运输地面服务员职业的特点，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操作、模拟操作等方式进行，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，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低于1:15，且每个考场不少于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人以上单数；综合评审委员为3人以上单数。

1.9.4 鉴定时间

民航客运员：理论知识考试时间不少于 90 min；技能考核时间五级/初级工、四级/中级工不少于 60min，三级/高级工不少于 90min，二级/技师和一级/高级技师不少于120min；综合评审时间不少于 15 min。

民航货运员：理论知识考试时间不少于 90min；技能操作考核时间：初级不少于 60min，中级、高级不少于 90min，技师、高级技师不少于 120min；综合评审时间不少于 10min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行；民航客运员技能考核在标准教室、现场环境或模拟现场环境中进行；民航货运员技能操作考核在具有必要设备、材料（例如电脑、投影、货运业务资料等）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，诚实守信。
- (2) 爱岗敬业，忠于职守。
- (3) 保证安全，优质服务。
- (4) 钻研业务，提高技能。
- (5) 团结友爱，协作配合。

2.2 基础知识

2.2.1 民用航空概况

- (1) 国际航空运输概况。
- (2) 中国民用航空局、中国航空运输协会及主要航空公司概况。
- (3) 国际民用航空组织及国际航空运输协会概况。

2.2.2 航空运输地理

- (1) 中国地理知识。
- (2) 中国各省、自治区、直辖市、特别行政区简介。
- (3) 世界地理知识。
- (4) 世界部分国家、城市简介。
- (5) 航空地理知识。

2.2.3 航空运输基础知识

- (1) 国内主要机场、城市代码。
- (2) 国内主要航空公司代码。
- (3) 国外主要机场、城市代码。
- (4) 国外主要航空公司代码。
- (5) 航空联盟。
- (6) 代码共享。

2.2.4 礼仪知识

- (1) 仪容、仪表、仪态。

(2) 礼仪、礼节。

(3) 文明用语。

(4) 肢体语言。

2.2.5 技术管理相关知识

(1) 管理学基础知识。

(2) 质量管理体系相关知识。

(3) 安全管理体系相关知识。

2.2.6 相关法律、法规知识

(1) 《中华人民共和国民用航空法》 相关知识。

(2) 《公共航空运输企业航空安全保卫规则》 相关知识。

(3) 芝加哥公约。

(4) 华沙公约/蒙特利尔公约。

(5) 国际民用航空安全保卫公约。

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/技师和一级/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 民航客运员

3.1.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.1 乘机手续办理	1.1.1 能熟练操作柜台设备、行李传送带等设备 1.1.2 能按规定办理行李收运、张贴免责行李牌，并对乘客进行安全提示 1.1.3 能识别公司VIP旅客，并按要求提供乘机登记服务 1.1.4 能完成一般旅客办理，包括证件查验，机票查验等 1.1.5 能完成一般行李收运，包括随身携带物品、自理行李等收运 1.1.6 能核对旅客接收时操作系统的反馈	1.1.1 民航旅客服务标准，话术；柜台设备、行李传送带等设备的使用规定 1.1.2 行李的定义、分类，行李收运规则 1.1.3 航空公司会员业务相关规定，重要旅客服务相关规定 1.1.4 旅客定义，旅行证件分类和查验程序，TIM知识，联检业务等 1.1.5 行李定义，行李的分类，危险品相关知识，行李的包装要求等 1.1.6 乘机登记相关程序，操作系统指令
	1.2 离港系统指令操作	1.2.1 能完成航班各项信息、座位布局图的查询 1.2.2 能完成电子客票查看（含查看行程、舱位、日期、免费行李额、状态等） 1.2.3 能完成工作量、计算指令、清Q等指令的操作 1.2.4 能完成旅客接收、旅客添加和删减、行李接收，重复打印及删减等操作	1.2.1 操作系统的指令、功能和使用说明
	1.3 逾重行李接收	1.3.1 能计算单程、国内联程逾重行李费、掌握离港系统操作 1.3.2 能查验、收取票证	1.3.1 逾重行李的定义、逾重行李分类、计价原则和计算方法 1.3.2 逾重行李票识读，验收程序 1.3.3 MCO定义
	1.4 特殊情况处理	1.4.1 能完成重复打印登机牌情况的处理 1.4.2 能完成旅客证件号与客票不符情况的处理 1.4.3 能对候机楼出发区遗留物品进行安全处理	1.4.1 乘机登记特殊情况处理流程，重复打印登机牌的处置流程 1.4.2 乘机登记特殊情况处理流程，旅客证件号与系统内订座记录不符的情况处理 1.4.3 旅客遗留物品的安全处理规定和程序

2. 旅客服务	2.1 候机服务	<p>2.1.1 能使用登机航显、广播等系统通知旅客登机</p> <p>2.1.2 能准备过站牌、手工行李牌等登机服务用品</p> <p>2.1.3 能区分轮椅等特殊旅客</p> <p>2.1.4 能查看航班预计登机人数</p> <p>2.1.5 能回答旅客提出的登机、到达等简单的问询</p>	<p>2.1.1 发布旅客登机通知的规定</p> <p>2.1.2 过站航班登机服务操作流程</p> <p>2.1.3 轮椅等特殊旅客的定义</p> <p>2.1.4 离港系统查询预计登机人数的指令</p>
	2.2 登机服务	<p>2.2.1 能使用离港系统为旅客办理登机手续</p> <p>2.2.2 能识别登机口超规行李</p> <p>2.2.3 能清点登机人数与登机牌</p> <p>2.2.4 能使用自助登机设备为旅客办理登机手续</p> <p>2.2.5 能查看飞机的停靠位置等动态信息</p>	<p>2.2.1 非托运行李标准</p> <p>2.2.2 旅客登机程序</p> <p>2.2.3 航班生产系统查询航班信息</p> <p>2.2.4 自助登机系统使用规定</p>
	2.3 进港服务	<p>2.3.1 能获取到达旅客信息</p> <p>2.3.2 能指示、引导旅客前往中转厅到达区</p> <p>2.3.3 能获取中转旅客信息</p> <p>2.3.4 能分流、引导过站旅客</p>	<p>2.3.1 进港旅客服务流程</p> <p>2.3.2 中转旅客的定义</p> <p>2.3.3 中转旅客及过站旅客信息的查询方法</p> <p>2.3.4 过站牌的使用规范</p>
3. 行李服务	3.1 行李交付	<p>3.1.1 能将国内航班行李交付旅客</p> <p>3.1.2 能将国内航班团队行李交付旅客</p> <p>3.1.3 能将国内航班超规行李及特殊行李交付旅客</p>	<p>3.1.1 国内航班行李交付规定</p> <p>3.1.2 国内航班团队行李交付方法</p> <p>3.1.3 国内航班超规及特殊行李交付方法</p>
	3.2 不正常行李处理	<p>3.2.1 能使用 WT 系统对国内航班少收行李进行登记、处理</p> <p>3.2.2 能使用 WT 系统对国内航班多收行李进行登记、处理</p> <p>3.2.3 能使用 WT 系统对国内航班速运行李进行登记、处理</p> <p>3.2.4 能使用 WT 系统对国内航班破损和内物丢失行李进行登记、处理</p>	<p>3.2.1 国内航班少收行李查询流程</p> <p>3.2.2 国内航班多收行李查询、处置流程</p> <p>3.2.3 国内航班遗留物品进行登记、处理规定</p> <p>3.2.4 国内航班速运行李操作流程</p> <p>3.2.5 国内航班破损和内物丢失行李查询、处理流程</p> <p>3.2.6 不正常行李查询 SITA 电报规范</p>

3.1.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.1 乘机手续办理	1.1.1 能完成特殊旅客办理，包括无成人陪伴儿童、轮椅旅客、孕妇、军残旅客等 1.1.2 能接收候补旅客 1.1.3 能办理旅客特殊餐食临时申请 1.1.4 能手工录入旅客信息预报（API、APP 等） 1.1.5 能完成特殊行李办理，包括小动物、体育运动用品、精密仪器等	1.1.1 特殊旅客定义、分类，特殊旅客接收规则和程序 1.1.2 候补旅客的定义，办理流程 and 注意事项 1.1.3 特殊餐食的定义和代码，申请程序 1.1.4 手工旅客信息预报的录入要求 1.1.5 特殊行李定义、分类
	1.2 离港系统指令操作	1.2.1 能掌握旅客升降舱接收 1.2.2 能完成中转旅客接收及联程航班行李接收 1.2.3 能完成候补旅客接收 1.2.4 能完成中断旅客、自愿变更、非自愿变更旅客接收 1.2.5 能完成婴儿摇篮座位的发放 1.2.6 能查看机组座位及静态座位图	1.2.1 航班升降舱规则 1.2.2 操作系统的指令、功能和使用说明
	1.3 逾重行李接收	1.3.1 能完成小动物、体育运动用品等特殊行李逾重行李费计算及离港系统操作	1.3.1 逾重行李的定义、逾重行李分类、计价原则和计算方法
	1.4 特殊情况处理	1.4.1 能完成晚到旅客的处理 1.4.2 能完成航班延误旅客服务 1.4.3 能完成特殊航线证件验证及护照信息处理	1.4.1 乘机登记特殊情况处理流程，晚到旅客的服务流程 1.4.2 乘机登记特殊情况处理流程，航班延误旅客服务流程 1.4.3 特殊航线证件查验知识和处理程序
2. 旅客服务	2.1 候机服务	2.1.1 能向旅客发布不正常航班信息 2.1.2 能在贵宾休息室为旅客提供候机服务 2.1.3 能处理停机位变更、旅客登机牌丢失等情况 2.1.4 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供候机服务	2.1.1 不正常航班信息发布的規定 2.1.2 贵宾旅客服务标准 2.1.3 旅客登机牌丢失的处理方法 2.1.4 轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客的候机服务标准

	2.2 登机 服务	<p>2.2.1 能为贵宾旅客提供登机服务</p> <p>2.2.2 能处理登机口超规行李</p> <p>2.2.3 能用离港系统查找出未登机旅客信息</p> <p>2.2.4 能填写登机业务文件</p> <p>2.2.5 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供登机服务</p> <p>2.2.6 能为行李占座旅客提供登机服务</p> <p>2.2.7能删减未到旅客并按规定修改舱单</p> <p>2.2.8 能与机组完成交接工作</p>	<p>2.2.1 贵宾旅客登机流程</p> <p>2.2.2 登机口交运行李流程</p> <p>2.2.3 未登机旅客及行李的查询指令</p> <p>2.2.4 登机业务文件填写要求</p> <p>2.2.5 轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客的登机服务流程</p> <p>2.2.6 行李占座的登机牌识别方法</p> <p>2.2.7 离港系统删减旅客指令及工作流程</p> <p>2.2.8 出港航班机组交接工作流程</p>
	2.3 进港 服务	<p>2.3.1 能查询进港航班信息</p> <p>2.3.2 能接收、安置备降到本站的国内航班旅客</p> <p>2.3.3 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供进港服务</p> <p>2.3.4 能与机组完成交接工作</p>	<p>2.3.1 进港航班信息的查询方法</p> <p>2.3.2 国内航班备降处理流程</p> <p>2.3.3 轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客的进港服务流程</p> <p>2.3.4 进港航班机组交接工作流程</p>
	2.4 安全演 练实施	<p>2.4.1 能完成更改登机口、航空器故障等引起隔离区域不安全征候的处置</p> <p>2.4.2 能完成过程角色的演练</p>	<p>2.4.1 登机、出发区域不安全征候处置程序</p> <p>2.4.2 应急演练程序</p>
3. 行李 服务	3.1 行李 交付	<p>3.1.1 能将国际航班行李交付旅客</p> <p>3.1.2 能将国际航班特殊行李交付旅客</p>	<p>3.1.1 国际航班行李交付规定</p> <p>3.1.2 国际航班特殊行李交付方法</p>
	3.2 不正 常行李 处理	<p>3.2.1 能使用 WT 系统对国际航班少收行李进行登记、处理</p> <p>3.2.2 能使用 WT 系统对国际航班多收行李进行登记、处理</p> <p>3.2.3 能使用 WT 系统对国际航班速运行李进行登记、处理</p> <p>3.2.4 能使用 WT 系统对国际航班破损和内物丢失行李进行登记、处理</p>	<p>3.2.1 WT 系统少收行李登记、处理指令</p> <p>3.2.2 WT 系统多收行李登记、处理指令</p> <p>3.2.3 WT 系统速运行李登记、处理指令</p> <p>3.2.4 WT 系统对破损和内物丢失行李登记、处理指令</p>

4. 航班配载	4.1 航班预配数据采集	<p>4.1.1 能安排行李使用的箱板数量</p> <p>4.1.2 能修正机组数据</p> <p>4.1.3 能修正飞机的基本重量和基本重量指数</p> <p>4.1.4 能接收油量数据</p> <p>4.1.5 能计算可利用业载</p> <p>4.1.6 能准备载重表与载重电报、平衡图、装机指导单等业务文件</p> <p>4.1.7 能安排旅客座位发放区域</p> <p>4.1.8 能识读载重报、箱板报、占座报等业务电报</p>	<p>4.1.1 载重平衡基本原理</p> <p>4.1.2 飞机重心的定义及表示方法</p> <p>4.1.3 飞机重心的变化规律</p> <p>4.1.4 飞机重心的计算方法</p> <p>4.1.5 载重平衡各种重量的定义</p> <p>4.1.6 载重平衡各种数据间的关系</p> <p>4.1.7 离港系统预配操作指令</p> <p>4.1.8 机组数据的修正规定</p> <p>4.1.9 载重平衡操作流程</p> <p>4.1.10 配载常用简语</p> <p>4.1.11 油量数据接收方法</p> <p>4.1.12 行李箱板数量的安排原则</p> <p>4.1.13 可利用业载的计算方法</p>
	4.2 航班预配	<p>4.2.1 能为货舱的业载安排位置</p> <p>4.2.2 能识读装、卸机指导单</p> <p>4.2.3 能制作装、卸机指导单</p> <p>4.2.4 能计算航班预计无油重量</p> <p>4.2.5 能报送预计无油重量数据</p>	<p>4.2.1 常用机型货舱布局</p> <p>4.2.2 常用机型货舱装载规定</p> <p>4.2.3 装卸原则</p> <p>4.2.4 常用机型货舱载量限制</p> <p>4.2.5 常用机型适用的集装设备及其代码</p> <p>4.2.6 各种集装设备的载量限制</p> <p>4.2.7 各种集装设备的外部形状特征及尺寸</p> <p>4.2.8 特种货物代码及装载要求</p> <p>4.2.9 装、卸机指导单识读方法</p> <p>4.2.10 装、卸机指导单制作方法</p> <p>4.2.11 航班预计无油重量计算方法</p> <p>4.2.12 航班预计无油重量的报送程序</p>
	4.3 航班监控	<p>4.3.1 能监控航班实际重心变动情况</p> <p>4.3.2 能监控航班实际业载变动情况</p> <p>4.3.3 能监控航班无油重量变动情况</p>	<p>4.3.1 业载调整原则</p>

	<p>4.4 航班配载 结算</p>	<p>4.4.1 能确认航班实际重心在限定范围内 4.4.2 能确认实际业载小于航班最大允许业载 4.4.3 能确认航班实际无油重量与预计无油重量的差值在允许范围内 4.4.4 能复核载重平衡舱单数据 4.4.5 能在已形成的载重平衡舱单上进行最后一分钟修正 4.4.6 能使用离港系统制作电子载重平衡舱单 4.4.7 能手工填制窄体机载重表,绘制载重平衡图</p>	<p>4.4.1 最大允许业载计算方法 4.4.2 常用机型无油重量变化范围 4.4.3 载重平衡舱单的识读 4.4.4 离港系统制作载重平衡舱单指令 4.4.5 航班最后一分钟修正流程 4.4.6 常用机型最后一分钟修正允许范围 4.4.7 手工载重表、平衡图的制作方法</p>
--	----------------------------	---	--

3.1.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.1 乘机手续办理	1.1.1 能办理非自愿改签旅客，客票查验，风险告知书签署 1.1.2 能办理遣返旅客、犯罪嫌疑人 1.1.3 能办理担架旅客接收 1.1.4 能收运作为危险品的行李 1.1.5 能完成速运行李接收 1.1.6 能填开特殊装载机长通知单 1.1.7 能制作国际（地区）出发航班旅客总申报单、旅客名单等客运随机文件	1.1.1 非自愿改签旅客定义、接收流程，相关单据知识 1.1.2 遣返旅客、犯罪嫌疑人的定义，证件查验流程及机组交接流程 1.1.3 担架旅客的定义，机组交接规定及流程 1.1.4 特殊行李的定义，危险品知识和收运流程 1.1.5 速运行李的定义，操作规定 1.1.6 特殊装载机长通知单的识读，填写要求和交接程序 1.1.7 联检单位对出境旅客和行李的相关规定
	1.2 离港系统指令操作	1.2.1 能完成放联程航班 GOSHOW 位操作 1.2.2 能完成特殊情况座位预留及锁放座位 1.2.3 能完成犯罪嫌疑人及遣返旅客的接收 1.2.4 能完成速运行李、担架旅客的接收 1.2.5 能完成特殊航线强制接收	1.2.1 操作系统的指令、功能和使用说明
	1.3 特殊情况处理	1.3.1 能完成备降、补班、包机航班的处理 1.3.2 能完成漏乘、错乘旅客的处理 1.3.3 能完成国际联程航班联检处理程序	1.3.1 备降、补班、包机航班的定义和保障要求 1.3.2 漏乘、错乘旅客的定义，服务程序及要求 1.3.3 国际联程航班的定义，相关联检知识
2. 旅客服务	2.1 候机服务	2.1.1 能回答旅客提出的关于航班延误、取消等不正常情况的问询 2.1.2 能根据实际情况，对长时间延误的航班提出旅客后续安排方案 2.1.3 能对取消航班提出旅客后续安排方案 2.1.4 能完成对旅客进行航班不正常或舒适度补偿操作	2.1.1 不正常航班的定义和分类 2.1.2 航班延误工作流程 2.1.3 航班取消工作流程 2.1.4 航班不正常补偿标准及舒适度补偿标准
	2.2 登机服务	2.2.1 能对携带小动物登机的旅客提供登机服务 2.2.2 能准备出港随机业务文件并与机组交接	2.2.1 特殊旅客服务流程 2.2.2 随机业务文件的交接规定

	2.3 进港服务	<p>2.3.1 能为担架旅客提供进港服务</p> <p>2.3.2 能为遣返旅客提供进港服务</p> <p>2.3.3 能对拒绝下机旅客进行处理</p> <p>2.3.4 能处理突发生病旅客情况</p> <p>2.3.5 能处理发生意外伤害旅客的情况</p>	<p>2.3.1 担架旅客的进港服务流程</p> <p>2.3.2 遣返旅客的进港处理流程</p> <p>2.3.3 拒绝下机旅客处理流程</p> <p>2.3.4 突发生病旅客处理流程</p> <p>2.3.5 发生意外伤害旅客的处理流程</p>
3. 行李服务	3.1 行李赔偿	<p>3.1.1能掌握行李赔偿的相关规定</p> <p>3.1.2能进行行李的赔偿工作</p>	<p>3.1.1 行李赔偿国内、国际规定</p> <p>3.1.2 行李赔偿流程</p>
	3.2 行李赔偿的分摊	<p>3.2.1能掌握行李赔偿分摊的相关规定</p> <p>3.2.2能进行行李赔偿的分摊工作</p>	<p>3.2.1 行李赔偿分摊相关规定</p> <p>3.2.2 行李赔偿分摊流程</p>
4. 航班配载	4.1 航班预配	<p>4.1.1能在离港系统中释放过站航班业载</p> <p>4.1.2能处理过站业载变化</p> <p>4.1.3能识别货邮中的危险品</p> <p>4.1.4能识别货邮中的活体动物、鲜活易腐等特殊物品</p>	<p>4.1.1 过站业载释放程序</p> <p>4.1.2 过站业载变化处理规定</p> <p>4.1.3 危险品定义、代码、分类</p>
	4.2 航班监控	<p>4.2.1能调整航班装载计划</p> <p>4.2.2能处理航班超载</p>	<p>4.2.1 航班装载计划调整程序</p> <p>4.2.2 航班超载处理程序</p>
	4.3 航班配载结算	<p>4.3.1能使用离港系统拍发载重报、箱板位置分布报等配载业务电报</p> <p>4.3.2能使用飞机地空交流寻址及报告系统（ACARS）传递舱单、旅客名单等业务文件</p>	<p>4.3.1 备降航班载重平衡工作流程</p> <p>4.3.2 飞机地空交流寻址及报告系统的使用方法</p>

3.1.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
1. 旅客服务	1.1 航班准备	<p>1.1.1能在离港系统中建立、维护、变更航班离港控制静态信息</p> <p>1.1.2能在离港系统中建立工作号</p>	1.1.1 离港系统静态信息操作指令
2. 行李服务	2.1 生产系统管理	<p>2.1.1 能进行生产系统日常使用管理</p> <p>2.1.2 能进行系统涉及业务规则的变更与修订</p>	<p>2.1.1 行李查询系统指令</p> <p>2.1.2 IATA、星盟会议资料</p> <p>2.1.3 IATA 旅客服务大会手册相关规定</p>
	2.2 行李赔偿	<p>2.2.1 能完成赔偿卷宗的审核整理、转账工作</p> <p>2.2.2能及时发现异常数据并查找原因</p>	
3. 航班配载	3.1离港系统静态数据维护	<p>3.1.1能建立、修改飞机载重平衡静态数据</p> <p>3.1.2能接收飞机载重平衡静态数据变更信息</p>	<p>3.1.1飞机载重平衡静态数据的定义</p> <p>3.1.2机载重平衡静态数据的操作指令</p>

		3.1.3能发布飞机载重平衡静态数据变更信息	3.1.3飞机载重平衡静态数据变更操作流程
	3.2 跨系统静态数据交换	3.2.1能填制 AHM560 3.2.2能进行跨系统静态数据初始化验证	3.2.1 AHM560 填制规则
4. 培训指导	4.1培训	4.1.1能对初、中、高级民航客运员进行理论知识培训 4.1.2能编写理论知识培训教案 4.1.3能对初中高级民航客运员进行技能操作培训 4.1.4能编写技能操作培训教案	4.1.1理论知识培训教案的编写要求 4.1.2理论教学知识 4.1.3 技能操作培训教案的编写要求
	4.2安全指导	4.2.1能根据实际情况选择适合的安全预案 4.2.2能组织人员参与安全应急演练	4.2.1 民航客运员各类安全预案的实施原则

3.1.5 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. 培训指导	1.1 培训	1.1.1 能编写民航客运员乘机登记、旅客服务、航班配载、行李服务等培训大纲、教案 1.1.2 能对技师进行培训	1.1.1培训大纲编写要求 1.1.2培训设备使用要求 1.1.3培训的组织程序
	1.2 业务指导	1.2.1能对客运现场出现的特殊问题提出参考建议 1.2.2能对工作流程的编制及更新提出参考建议 1.2.3能对客运流程提出改进建议	1.2.1国际民航组织运输手册中客运业务知识 1.2.2国际机场协会运输手册中的客运业务知识 1.2.3国际航空运输协会运输手册中的客运员业务知识
2. 生产管理	2.1 旅客服务	2.1.1能处理航班清舱等情况 2.1.2 能接收、安置备降到本站的国际航班旅客及行李 2.1.3 能处理航班返航问题	2.1.1航班清舱工作流程 2.1.2国际航班备降工作流程 2.1.3航班返航工作流程

	2.2 行李服务	2.2.1能根据生产数据分析行李赔偿成本并进行成本监控工作 2.2.2能使用系统提取生产数据并梳理总结后提出改进方案 2.2.3能提出不正常运输行李及行业内相关规定、条款等修订意见建议	2.2.1行李查询系统管理指令 2.2.2行李查询系统报告指令
3. 应急与安全管理	3.1 预案编写和演练指导	3.1.1 能制定客运安全管理改进措施 3.1.2 能编制及更新航班大面积延误、离港系统故障等应急方案 3.1.3 能编制及更新应急演练方案 3.1.4 能在应急演练中发现问题并提出改进措施	3.1.1航班大面积延误的等级划分及处理方法 3.1.2离港系统故障的等级划分及处理方法
	3.2 现场处置	3.2.1 能选择适用突发事件的应急方案 3.2.2 能在突发事件后协调相关部门做善后工作 3.2.3 能撰写突发事件处置的经验总结	3.2.1国际民航组织应急演练程序 3.2.2国际机场协会应急演练程序

3.2 民航货运员

3.2.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 普通货物接收	1.1.1能检查国内货物托运文件是否符合航空运输要求 1.1.2能检查货物包装是否符合航空运输要求 1.1.3能检查货物标志是否符合航空运输要求 1.1.4能根据单件货物的尺寸和重量判断是否可以接收	1.1.1 托运文件的种类及国内托运书和货运单的填写要求 1.1.2货物包装相关要求 1.1.3 货物标志相关要求 1.1.4 机型分类及货舱数据 1.1.5 单件货物重量和尺寸限制要求，货物装载尺寸表的使用

	1.2特种货物接收	<p>1.2.1能判断是否属于航空禁止运输或限制运输的物品</p> <p>1.2.2能检查国内水产品包装是否符合航空运输要求</p> <p>1.2.3能对隐含的危险品进行识别</p> <p>1.2.4能检查其它几种特种货物是否满足航空运输要求</p>	<p>1.2.1国内航空禁止运输和限制运输的物品相关规定</p> <p>1.2.2国内水产品包装要求</p> <p>1.2.3危险品分类、标志等级、标记、标签及常见隐含危险品种类和预防措施</p> <p>1.2.4国内易丢失货物、贵重物品、外交信袋、押运货物、武器弹药、灵柩骨灰等运输相关规定</p>
	1.3国内货物运费计算	<p>1.3.1能计算国内货物航空运费</p> <p>1.3.2能计算国内声明价值附加费、地面运费、燃油附加费等其他费用</p>	<p>1.3.1.国内货物运价与运费计算相关知识</p> <p>1.3.2国内货物声明价值附加费及其它费用计算规则</p>
	1.4邮件收运	<p>1.4.1能根据邮件路单接收国内、国际邮件</p> <p>1.4.2能根据邮件路单填写国内航空邮运结算单</p>	<p>1.4.1国内、国际邮件接收规定</p> <p>1.4.2国内航空邮运结算单的填写规定</p>
2.货物出港	2.1舱位管理	<p>2.1.1能根据飞机货舱数据进行舱位预定</p> <p>2.1.2能选择合适的航班信息</p> <p>2.1.3能确定货物发运顺序</p>	<p>2.1.1航班舱位数据及订舱管理原则</p> <p>2.1.2航线选择原则</p> <p>2.1.3货物发运顺序原则</p>
	2.2文件处理	<p>2.2.1能编制和分发货邮舱单</p> <p>2.2.2能分发货运单</p> <p>2.2.3能填写货物出库文件</p>	<p>2.2.1货邮舱单编制和分发要求</p> <p>2.2.2货运单各联分发规定</p> <p>2.2.3货物出库文件填写要求</p>
	2.3货物处理	<p>2.3.1能判断货物存储是否规范</p> <p>2.3.2能根据货邮舱单核对货物相关信息</p> <p>2.3.3能判断出港货物不正常运输种类并进行登记</p> <p>2.3.4能填写出港货物不正常运输记录</p>	<p>2.3.1货物存储要求</p> <p>2.3.2货物出仓要求</p> <p>2.3.3出港货物不正常运输种类</p> <p>2.3.4货物不正常运输记录填写规定</p>
	2.4邮件发运	<p>2.4.1能对出港邮件进行发运操作</p> <p>2.4.2能对出港邮件的不正常运输进行处理</p>	<p>2.4.1邮件出港发运操作规定</p> <p>2.4.2出港邮件不正常运输处理规定</p>
3.货物	3.1文件处理	<p>3.1.1能接收、核对和分拣进港文件</p> <p>3.1.2能填写进港货物不正常</p>	<p>3.1.1进港文件的接收、核对和分拣要求</p> <p>3.1.2货物不正常运输记录</p>

进港		运输记录	填写规定
	3.2货物处理	3.2.1能核对、分拣并交接进港货物 3.2.2能判断进港不正常货物运输种类	3.2.1货物的核对、分拣和交接要求 3.2.2进港不正常货物运输的种类
	3.3货物交付	3.3.1能发送到达货物通知 3.3.2能检查提货证明是否符合要求 3.3.3能计算货物保管费 3.3.4能办理货物交付手续	3.3.1到达货物通知要求 3.3.2提货证明相关要求 3.3.3货物保管费计算原则 3.3.4货物交付规定
	3.4邮件进港	3.4.1能对进港邮件进行到达操作 3.4.2能对进港邮件的不正常运输进行处理	3.4.1邮件进港操作规定 3.4.2进港邮件不正常运输处理规定

3.2.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 普通货物接收	1.1.1 能根据 TACT RULES 查阅国家、城市、机场、承运人等代码及所在 IATA 区域 1.1.2 能检查国际货物托运文件是否符合航空运输要求 1.1.3 能根据货物重量和尺寸判断适合运输的机型 1.1.4 能判断超重货物是否需要加垫板，并计算垫板的面积和厚度	1.1.1 TACT RULES 第一单元的使用 1.1.2 国际托运书和国际货运单填写要求 1.1.3 货物重量限制规定 1.1.4 判断是否需加垫板的方法及货物垫板面积计算方法
	1.2 特种货物接收	1.2.1 能根据 TACT RULES 检查特种货物运输是否符合相关规定 1.2.2 能根据 TACT RULES 检查特种货物运输是否符合相关承运人规定 1.2.3 能检查干冰作为非危险品制冷剂时是否符合运输规定 1.2.4 能检查锂电池第 II 部分是否符合运输要求	1.2.1 TACT RULES 中的相关规定 1.2.2 TACT RULES 中的相关承运人规定 1.2.3 能利用干冰收运检查单接收作为非危险品制冷剂的干冰 1.2.4 锂电池第 II 部分文件、包装、标记和标签要求
	1.3 国际货物运费计算	1.3.1 能根据国际货物公布直达运价计算航空运费 1.3.2 能计算国际货物声明价值附加费及其他费用	1.3.1 国际货物运价与运费计算原则 1.3.2 国际货物声明价值附加费及其他费用的计算方法
2. 货物出港	2.1 舱位管理	2.1.1 能拟发舱位预定申请和回复电报 2.1.2 能计算客机航班最大可用业载 2.1.4 能根据飞机货舱数据进行舱位控制管理 2.1.5 能合理安排运输路线并计算运输时间	2.1.1 舱位预定申请、回复电报的拍发规则 2.1.2 客机航班最大可用业载计算方法 2.1.3 机型货舱容积载量数据 2.1.4 《航空货运指南》的使用
	2.2 文件处理	2.2.1 能准确申报航空货物运输数据 2.2.2 能拟发出港相关电报 2.2.3 能接收、填写、分发货物中转舱单 2.2.4 能拟发出港不正常运输货物查询电报 2.2.5 能填制非危险品货物机长通知单	2.2.1 进出境海关要求的申报运输数据方式 2.2.2 航班装载电报、特种货物装载电报及货邮舱单、航空货运单电报的拍发规则 2.2.3 货物中转舱单接收、填写、分发规则 2.2.4 出港不正常运输货物查询电报的拍发规则 2.1.5 非危险品货物机长通知单填写要求

	2.3出港货物处理	<p>2.3.1能对集装器是否可持续适航性进行检查</p> <p>2.3.2能正确组装集装货物</p> <p>2.3.3能办理临时加货、临时拉货</p> <p>2.3.4能办理货物分批运输</p>	<p>2.3.1集装器相关知识</p> <p>2.3.2持续适航性检查要求</p> <p>2.3.3集装货物的组装原则</p> <p>2.3.4临时加货、临时拉货的处理程序</p> <p>2.3.5货物分批运输规定</p>
3. 货物进港	3.1进港文件处理	<p>3.1.1能规范处理电子运单</p> <p>3.1.2能处理进港不正常运输货物的文件</p>	<p>3.1.1电子运单的文件处理要求</p> <p>3.1.2进港不正常运输货物的文件处理规定</p>
	3.2进港货物处理	<p>3.2.1能正确分拣、核对集装货物</p> <p>3.2.2能处理进港不正常运输货物</p>	<p>3.2.1集装货物分拣、核对相关规定</p> <p>3.2.2进港不正常运输货物处理规定.</p>
	3.3进港货物交付	<p>3.3.1能计算到付运费与到付运费手续费</p> <p>3.3.2能处理品名不符、重量不符的货物</p> <p>3.3.3能填写货物交付状态记录</p> <p>3.3.4能判断并处理无法交付货物</p>	<p>3.3.1到付运费、到付运费手续费的计算</p> <p>3.3.2品名不符、重量不符货物的处理规定</p> <p>3.3.3货物交付的有关规定</p> <p>3.3.4无法交付货物的判断和处理规定</p>

3.2.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 活体动物接收	1.1.1能检查活体动物的运输文件是否符合要求 1.1.2能检查活体动物包装容器是否符合要求 1.1.3能检查活体动物包装件上的标记、标签是否符合要求 1.1.4 能填制活体动物收运检查单	1.1.1 IATA 《活体动物规则》中的收运规定
	1.2鲜活易腐货物接收	1.2.1能检查鲜活易腐货物的运输文件是否符合要求 1.2.2能检查鲜活易腐货物的包装是否符合要求 1.2.3能检查鲜活易腐货物的包装件上的标记、标签是否符合要求	1.2.1 IATA 《鲜活易腐货物规则》中的收运规定
	1.3危险品货物接收	1.3.1能检查除放射性、感染性物质以外的危险品的运输文件是否符合要求 1.3.2能检查除放射性、感染性物质以外的危险品的包装是否符合要求 1.3.3能检查除放射性、感染性物质以外的危险品包装件上的标记、标签是否符合要求 1.3.4 能填写除放射性、感染性物质以外的危险品收运检查单	1.3.1 IATA 《危险品规则》中的除放射性、感染性物质以外的危险品的收运规定
	1.4 医药冷链货物接收	1.4.1能检查医药冷链货物的运输文件是否符合要求 1.4.2能检查医药冷链货物的包装是否符合要求 1.4.3能检查医药冷链货物的包装件上的标记、标签是否符合要求	1.4.1 IATA 《温度控制规则》中的收运规定
	1.5货物运费计算	1.5.1能根据比例运价计算航空运费 1.5.2能计算国际混运货物运费	1.5.1比例运价计算规则 1.5.2国际混运货物运价计算规则
2. 货物出港	2.1 舱位管理	2.1.1能计算货机航班最大可用业载 2.1.2 能根据货物重量、尺寸确定适用机型 2.1.3能根据危险品的隔离要求进行配载 2.1.4能根据活体动物的隔离要求进行配载	2.1.1 货机航班最大可用业载计算原则 2.1.2 常用货机机型的重量、尺寸限制 2.1.3危险品的隔离要求 2.1.4活体动物的隔离要求 2.1.5鲜活易腐货物的隔离要求

		2.1.5能根据鲜活易腐货物的隔离要求进行配载	
	2.2文件处理	2.2.1能填制货物运费更改通知单 2.2.2能填制危险品货物机长通知单	2.2.1货物运费更改通知单的使用规定 2.2.2危险品货物机长通知单的填制要求
	2.3出港货物处理	2.3.1能提出超重货物在集装箱板上捆绑固定的方案 2.3.2能提出超大超重货物垫板的尺寸计算与铺设方案 2.3.3能对活体动物进行装载 2.3.4能对鲜活易腐货物进行装载 2.3.5能对危险品进行装载	2.3.1货物在集装箱板上的捆绑固定标准 2.3.2超大超重货物垫板尺寸计算和铺设方案设计原则 2.3.3活体动物的装载规定 2.3.4鲜活易腐货物的装载规定 2.3.5除放射性、感染性物质以外的危险品的装载规定
	2.4不正常航班处理	2.4.1能对航班在始发站延误后货邮进行处理 2.4.2能对航班在经停站延误后货邮进行处理 2.4.3能对航班在始发站取消后货邮进行处理 2.4.4能对航班在经停站取消后货邮进行处理 2.4.5能对航班备降后货邮进行处理	2.4.1航班在始发站延误后货邮的处理规定 2.4.2航班在经停站延误后货邮的处理规定 2.4.3航班在始发站取消后货邮的处理规定 2.4.4航班在经停站取消后货邮的处理规定 2.4.5航班备降处理规定
	2.5货物运输变更处理	2.5.1能确认托运人自愿变更的要求是否符合规定的条件 2.5.2能处理托运人的自愿变更要求 2.5.3能进行非自愿变更运输的处理 2.5.4能填制、分发货物运费更改通知单	2.5.1托运人自愿变更运输的条件、权利 2.5.2自愿变更运输的处理方法 2.5.3非自愿变更运输的处理方法 2.5.4货物运费更改通知单的填写要求
	2.6集装设备管理	2.6.1能对集装器进行进港和出港管理 2.6.2能对集装器进行存储管理 2.6.3能对集装器进行租借管理 2.6.4能拟发集装器管理电报	2.6.1集装器进出港管理规定 2.6.2集装器存储管理规定 2.6.3集装器租借管理规定 2.6.4集装器管理电报拍发规则
3. 货物赔偿	3.1索赔的接受	3.1.1能确定索赔的有效性 3.1.2能收集索赔所需的相关资料	3.1.1索赔的依据 3.1.2索赔的时限规定
	3.2索赔的审核	3.2.1能确认索赔人的资格 3.2.2能确认索赔人提交的索赔文件	3.2.1索赔人资格的规定 3.2.2索赔文件的种类和要求

3.2.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 危险品接收	1.1.1 能检查放射性物质的运输文件、包装、标记标签是否符合要求 1.1.2 能检查感染性物质的运输文件、包装、标记标签是否符合要求	1.1.1 IATA 《危险品规则》中的放射性物质、感染性物质的收运规定
	1.2 货物运费计算	1.2.1 能根据不同承运人的差异要求计算航空运费 1.2.2 能根据货物运费结算规则进行比例分摊计算	1.2.1 IATA 《航空货物资料》中的有关承运人规定 1.1.2 货物运费结算规则
2. 货物出港	2.1 货机配载	2.1.1 能确定货机可运输货物的最大尺寸和重量 2.1.2 能根据飞机货舱集装器位置限重确定集装器的最大限重	2.1.1 货机载重平衡手册 2.1.2 飞机载重平衡表
	2.2 货机载重平衡作业	2.2.1 能填制平衡图 2.2.2 能填制装载表 2.2.3 能拍发货机载重电报	2.2.1 平衡图填制规定 2.2.2 装载表填制规定 2.2.3 载重电报拍发规定
3. 货物赔偿	3.1 确定赔偿责任	3.1.1 能对货物赔偿所需文件的有效性进行审核 3.1.2 能确定承运人的赔偿责任	3.1.1 货物赔偿所需文件的一般要求 3.1.2 承运人运输责任范围
	3.2 办理赔偿手续	3.2.1 能制订赔偿处理方案 3.2.2 能填写货物赔偿处理报告单	3.2.1 赔偿额计算方法 3.2.2 货物赔偿处理规定 3.2.3 货物赔偿处理程序
4. 培训与管理	4.1 培训指导	4.1.1 能编写货运培训教案 4.1.2 能对初、中、高级人员进行理论培训 4.1.3 能对初、中、高级人员进行操作指导	4.1.1 培训教案的编写要求 4.1.2 教学方法与技能 4.1.3 培训组织与实施
	4.2 业务技术管理	4.2.1 能进行业务数据分析，提出业务管理改进措施 4.2.2 能撰写货运业务工作总结	4.2.1 ISO9000质量管理体系的主要内容 4.2.2 货运业务工作总结等常用公文写作

3.2.5 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. 货物收运	1.1危险品货物接收	<p>1.1.1能检查含有放射性物质的集合包装的运输文件、包装、标记标签是否符合要求</p> <p>1.1.2能检查不同核素放射性物质装载同一包装件内的危险品的运输文件、包装、标记标签是否符合要求</p>	1.1.1 IATA 《危险品规则》中的相关知识
	1.2分段相加运价与运费计算	<p>1.2.1能根据分段相加运价计算原则计算普通货物的航空运费</p> <p>1.2.2 能根据分段相加运价计算原则计算等级货物的航空运费</p>	<p>1.2.1分段相加最低组合运价计算原则</p> <p>1.2.2 等级运价计算原则的应用</p>
2. 货物装载	2.1货物中央装载	<p>2.1.1能运用飞机的结构载荷限制确定飞机中央装载的最大限重并选择合适的集装器</p> <p>2.1.2能编制超大超重货物中央装载时在飞机货舱内的捆绑限动方案</p>	<p>2.1.1 中央装载操作规定</p> <p>2.1.2 IATA 《机场操作手册》有关章节</p> <p>2.1.3 飞机载重平衡手册</p> <p>2.1.4 飞机载重平衡表</p>
	2.2超大超重货物运输及全货运飞机作业	<p>2.2.1能判断超大超重货物是否适合主货舱侧边位或中央装载</p> <p>2.2.2能根据货物重量选择超大超重货物中央装载的位置</p> <p>2.2.3能设计单件货物重量超过集装板限重的组装方案</p>	<p>2.2.1货机中央装载</p> <p>2.2.2 货机主货舱超大货物轮廓尺寸计算方法</p> <p>2.2.3超大超重货物组装规定</p>
3. 培训与管理	3.1培训指导	<p>3.1.1能编写货运培训教案</p> <p>3.1.2能对初、中、高、技师人员进行理论培训</p> <p>3.1.3能对初、中、高、技师人员进行操作指导</p>	3.1.1 培训教案的编写要求
	3.2业务技术管理	<p>3.2.1能对本部门业务进行综合管理</p> <p>3.2.2能进行事故调查、事故分析</p> <p>3.2.3能编写危险品货物应急预案</p> <p>3.2.4 能编写活体动物逃逸应急预案</p>	<p>3.2.1 业务技术管理相关知识</p> <p>3.2.2事故调查程序和原因分析方法</p> <p>3.2.3危险品货物应急预案编写要求</p> <p>3.2.4 活体动物逃逸应急预案编写要求</p>

4 权重表

4.1 民航客运员

4.1.1 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	20	20	15	15	10
相关 知识 要求	乘机登记	25	20	25	—	—
	旅客服务	25	20	15	15	—
	行李服务	25	15	15	15	—
	航班配载	—	20	25	25	—
	培训指导	—	—	—	25	35
	生产管理	—	—	—	—	30
	应急与安全管理	—	—	—	—	20
合计		100	100	100	100	100

4.1.2 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	乘机登记	35	25	25	—	—
	旅客服务	35	35	25	20	—
	行李服务	30	20	25	20	—
	航班配载	—	20	25	25	—
	培训指导	—	—	—	35	35
	生产管理	—	—	—	—	30
	应急与安全管理	—	—	—	—	35
合计		100	100	100	100	100

4.2 民航货运员

4.2.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		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	35	35	30	25	25
相关知 识要求	货物收运	25	25	25	25	25
	货物出港	15	20	30	20	—
	货物进港	20	15	—	—	—
	货物赔偿	—	—	10	10	—
	货物装载	—	—	—	—	25
	培训与管理	—	—	—	15	20
合计		100	100	100	100	100

4.2.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		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	货物收运	35	30	40	30	40
	货物出港	35	35	50	30	—
	货物进港	30	35	—	—	—
	货物赔偿	—	—	10	20	—
	货物装载	—	—	—	—	30
	培训与管理	—	—	—	20	30
合计		100	100	100	100	100

注：比重表中不配分的地方，请划“—”