

集邮业务员

国家职业技能标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

集邮业务员

1.2 职业编码

4-02-07-06

1.3 职业定义

从事邮资票品、集邮品、其他集邮类商品和集邮用品用具销售等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师。

1.5 职业环境条件

室内、外。

1.6 职业能力特征

具有较强的听写、观察、理解、表达、应变、人际交往能力，思维敏捷，有较强的语言表达能力。

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

五级/初级工 120 标准学时；四级/中级工 104 标准学时；三级/高级工 88 标准学时；二级/技师 72 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工作¹1年(含)以上。

(2) 本职业或相关职业学徒期满。

(3) 经本职业或相关职业五级/初级工正规培训达规定标准学时数,并取得结(毕)业证书。

——具备以下条件之一者,可申报四级/中级工

(1) 累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(2) 取得本职业五级/初级工职业技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上。

(3) 取得本职业五级/初级职业技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上,经本职业或相关职业四级/中级工正规培训达规定标准学时数,并取得结(毕)业证书。

(4) 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) 取得本职业四级/中级工职业技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上。

(2) 取得本职业四级/中级工职业技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上,经本职业或相关职业三级/高级工正规培训达规定标准学时数,并取得结(毕)业证书。

(3) 取得本职业四级/中级职业技能等级证书,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);或取得本职业四级/中

¹ 相关职业:邮政营业员、邮政投递员、邮件分拣员、邮件转运员、邮政储汇业务员、报刊业务员、邮政市场业务员、机要通信业务员、快递员、快件处理员等,下同。

² 本专业或相关专业:邮政快递运营管理、邮政快递智能技术、邮政通信管理、邮政快递管理、邮政快递安全技术、服务外包、连锁经营与管理、客户信息服务、跨境电子商务、移动商务、艺术设计与制作、资产评估与管理、政府采购管理、金融服务与管理、金融科技应用、保险实务、信用管理、证券实务、国际金融、农村金融、会计信息管理、大数据与财务管理、大数据与会计、大数据与审计、统计与大数据分析、统计与会计核算、市场调查与统计分析、关务与外贸服务、服务外包、工商企业管理、连锁经营与管理、商务管理、移动商务、网络营销与直播电商、农村电子商务、商务数据分析与应用、航空物流管理、铁路物流管理、冷链物流技术与管理、港口物流管理、采购与供应链管理、智能物流技术、供应链运营、文化创意与策划、文化产业经营与管理、物流工程技术、现代物流管理、企业数字化管理、经济统计学、国民经济管理、商务经济学、劳动经济学、财政学、金融学、金融工程、保险学、金融数学、经济与金融、精算学、互联网金融、金融科技、国际经济与贸易、贸易经济、国际经贸规则、统计学、应用统计学、工业设计、计算机科学与技术、管理科学、保密管理、市场营销、财务管理、国际商务、人力资源管理、审计学、劳动关系、零售业管理、公共事业管理、行政管理、档案学、电子商务、电子商务及法律、包装设计等,下同。

级工职业技能等级证书，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）。

（4）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/中级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关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，经本职业或相关职业技师正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

（3）取得本职业或相关职业三级/高级工职业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 2 年（含）以上。

1.9.2 认定方式

理论知识考试、技能考核以及综合评审的方法和形式。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；综合评审针对技师，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；技能操作考核考评员与考生的配比为 1:5，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 认定时间

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

1.9.5 认定场所设备

理论知识考试在标准教室或按考试系统配备的计算机机房内进行；操作考核在配备有相关设备和业务软件、模拟办理集邮业务的场所进行。

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) 爱岗敬业，恪尽职守。
- (2) 遵纪守法，严守秘密。
- (3) 诚实守信，礼貌待人。
- (4) 尊重客户，热情服务。
- (5) 团结协作，顾全大局。
- (6) 传播文明，服务社会。

2.2 基础知识

2.2.1 邮政业务基础知识

- (1) 邮政通信概述。
- (2) 国内邮政业务基础知识。

2.2.2 集邮业务基础知识

- (1) 邮票基础知识。
- (2) 邮政的沿革和集邮的发展。

2.2.3 安全基础知识

- (1) 信息安全知识。
- (2) 设备及操作安全知识。
- (3) 场地环境安全知识。

2.2.4 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国著作权法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国邮政法》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. 客户服务 | 1.1 客户接待 | 1.1.1 能解答邮票名称、志号、面值等常见集邮业务咨询 1.1.2 能辨别国内邮票真伪 | 1.1.1 邮票的名称、志号、面值、发行日期等相关知识 1.1.2 邮票真伪鉴别方法 |
| | 1.2 业务营销 | 1.2.1 能介绍封、片、卡、折、册等集邮产品特点 1.2.2 能宣传邮票零售、新邮预订等集邮业务 | 1.2.1 封、片、卡、折、册等集邮产品知识 1.2.2 邮票零售、新邮预订相关集邮知识 |
| 2. 业务处理 | 2.1 窗口销售 | 2.1.1 能办理邮资票品预订 2.1.2 能办理邮资票品销售 2.1.3 能办理邮资票品取票 | 2.1.1 邮资票品预订的办理流程 2.1.2 邮资票品销售流程 2.1.3 邮资票品取票流程 |
| | 2.2 后台处理 | 2.2.1 能处理邮资票品请领 2.2.2 能处理盘点对账 | 2.2.1 邮资票品请领要求 2.2.2 盘点对账处理规定 |
| 3. 日终处理 | 3.1 票款结算 | 3.1.1 能处理个人日报单 3.1.2 能处理个人缴款单 | 3.1.1 个人日报单处理规定 3.1.2 个人缴款单处理规定 |
| | 3.2 交接处理 | 3.2.1 能办理用品用具交接 3.2.2 能办理邮资票品交接 | 3.2.1 用品用具交接规定 3.2.2 邮资票品交接规定 |

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. 客户服务 | 1.1 客户接待 | 1.1.1 能解答邮票发行日期、发行数量等集邮业务咨询 1.1.2 能出具邮票真伪鉴别意见书 | 1.1.1 邮资票品发行日期、发行数量等集邮业务知识 1.1.2 邮票真伪鉴别意见书内容要素 |
| | 1.2 业务营销 | 1.2.1 能采集客户信息 1.2.2 能介绍邮票个性化服务、集邮品开发等业务 | 1.2.1 客户信息采集内容 1.2.2 邮票个性化服务、集邮品开发等相关知识 |
| 2. 业务处理 | 2.1 窗口销售 | 2.1.1 能办理过户、身份信息更正等复杂邮资票品预订 2.1.2 能办理集团客户销售业务 | 2.1.1 过户、身份信息更正等相关要求 2.1.2 集团客户销售方法 |
| | 2.2 后台处理 | 2.2.1 能进行邮资票品入库、出库 2.2.2 能管理集邮单据、报表等业务档案 | 2.2.1 邮资票品入库、出库办理流程 2.2.2 集邮单据、报表等业务档案管理要求 |
| 3. 日终处理 | 3.1 票款结算 | 3.1.1 能处理营业网点日报单 3.1.2 能处理营业网点缴款单 | 3.1.1 网点日报单处理规定 3.1.2 营业缴款单处理规定 |
| | 3.2 现场布置 | 3.2.1 能制定产品陈列方案 3.2.2 能摆放宣传品 | 3.2.1 产品陈列要求 3.2.2 宣传品摆放要求 |

3.3 三级/高级工

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|---------|----------|---|---|
| 1. 客户服务 | 1.1 客户接待 | 1.1.1 能解答邮票发行背景、防伪措施、印刷工艺等集邮业务咨询 1.1.2 能处理客户邮资票品零售、预订等问题投诉 | 1.1.1 邮票发行背景、防伪措施、印刷工艺等相关知识 1.1.2 客户投诉处理方法 |
| | 1.2 业务营销 | 1.2.1 能建立客户档案，提供服务方案 1.2.2 能策划沙龙、讲座、展览等集邮活动 | 1.2.1 客户档案建立方法 1.2.2 集邮活动组织方法 |
| 2. 业务处理 | 2.1 窗口销售 | 2.1.1 能开发集团客户邮资票品零售业务 2.1.2 能处理集邮协会邮资票品预订业务 | 2.1.1 邮资票品零售业务规定 2.1.2 集邮协会邮票预订流程 2.1.3 大客户开发知识 |
| | 2.2 业务指导 | 2.2.1 能指导初、中级集邮业务员进行库房管理 2.2.2 能指导初、中级集邮业务员进行业务档案管理 | 2.2.1 库房管理规定 2.2.2 档案管理规定 |
| 3. 业务管理 | 3.1 报表分析 | 3.1.1 能分析库存报表的销售情况 3.1.2 能分析收入报表的经营情况 | 3.1.1 库存与收入统计与分析方法 3.1.2 库存和收入报表填报要求 |
| | 3.2 业务检查 | 3.2.1 能对营业现场产品陈列等进行质量检查 3.2.2 能对票款、营业报表等进行合规检查 | 3.2.1 产品陈列营业现场质量检查要求 3.2.2 集邮账务与财务管理规定 3.2.3 账表管理规定 |

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. 客户服务 | 1.1 客户接待 | 1.1.1 能归纳总结集邮业务咨询问题，提出解答要点 1.1.2 能归纳整理客户投诉问题，提出解决方案 | 1.1.1 集邮业务规定 1.1.2 客户投诉处理业务规定 1.1.3 归纳总结技巧 |
| | 1.2 业务营销 | 1.2.1 能利用客户资源，实施综合营销 1.2.2 能对拟订的经营策略提出合理化建议 | 1.2.1 营销策略知识 1.2.2 客户分级管理知识 |
| 2. 业务管理 | 2.1 报表分析 | 3.1.1 能分析库存报表，提出销售建议 3.1.2 能分析收入报表，提出经营建议 | 2.1.1 集邮库存要求 2.1.2 集邮经营管理规定 |
| | 2.2 业务检查 | 2.2.1 能对集邮业务销售工作进行质量检查 2.2.2 能对库存管理等进行质量检查 | 2.2.1 集邮销售管理规定 2.2.2 集邮库存管理规定 |
| 3. 业务培训和指导 | 3.1 业务指导 | 3.1.1 能指导初、中、高级集邮业务员编制经营报表 3.1.2 能指导初、中、高级集邮业务员编写客户服务方案、策划实施集邮活动 | 3.1.1 经营报表编制方法 3.1.2 营销方案编写知识 |
| | 3.2 业务培训 | 3.2.1 能编写集邮业务培训教材 3.2.2 能承担集邮业务培训工作 | 3.2.1 培训教材编写要求 3.2.2 培训方法和技巧 |

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 (%) |
|-----------|---------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | | | | | |
| 基本要求 | 职业道德 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| | 基础知识 | 40 | 40 | 35 | 35 |
| 相关知识要求 | 客户服务 | 18 | 25 | 25 | 20 |
| | 业务处理 | 25 | 20 | 20 | — |
| | 日终处理 | 12 | 10 | — | — |
| | 业务管理 | — | — | 15 | 22 |
| | 业务培训和指导 | — | — | — | 20 |
| 合计 | | 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 (%) |
|-----------|---------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | | | | | |
| 技能要求 | 客户服务 | 30 | 45 | 45 | 40 |
| | 业务处理 | 60 | 45 | 30 | — |
| | 日终处理 | 10 | 10 | — | — |
| | 业务管理 | — | — | 25 | 35 |
| | 业务培训和指导 | — | — | — | 25 |
| 合计 | | 100 | 100 | 100 | 100 |