

附件 2-3

ICS 03.100.01

A 80

# T/CFLP

## 中国物流与采购联合会标准

T/CFLP XXXX-201X

### 物流管理职业技能等级标准

Vocational Standard for logistics Management

201X-XX-XX 发布

201X-XX-XX 实施

中国物流与采购联合会 发布

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 能力要求等级与主要职责.....	1
5 职业能力要求.....	2

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国物流与采购联合会、北京中物联物流采购培训中心、教育部高等学校物流管理与工程类专业教学指导委员会、全国物流职业教育教学指导委员会、招商局物流集团、中国外运股份有限公司、顺丰速运、中国物资储运总公司、上海海事大学、北京物资学院、北京交通大学、深圳职业技术学院、北京电子科技职业学院、江苏城市职业学院、南京交通职业技术学院等。

本标准主要起草人：任豪祥、郭肇明、刘亮、牛海东、黄有方、何明珂、施先亮、姜洪、马骏、曹家谋、吕亚君、李俊峰等。

**声明：**本标准的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本标准开展认证、检测等活动应经联合会批准授权。

# 物流管理职业技能等级标准

## 1 范围

本标准规定了物流管理职业技能的能力要求等级、主要职责及职业能力要求。

本标准适用于物流职业技能等级认证的考核与评估，物流从业人员的聘用、教育和职业培训可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18354 物流术语

## 3 术语和定义

GB/T 18354-2006界定的以及下列术语适用于本文件。

### 3.1

**物品** goods

**货物**

经济与社会活动中实体流动的物质资料。

[GB/T 18354-2006, 定义2.1]

### 3.2

**仓储** warehousing

利用仓库及相关设施设备进行物品的入库、存贮、出库的活动。

[GB/T 18354-2006, 定义3.12]

### 3.3

**配送** distribution

在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

[GB/T 18354-2006, 定义2.13]

### 3.4

**运输** transportation

用专用运输设备将物品从一地点向另一地点运送。其中包括集货、分配、搬运、中转、装入、卸下、分散等一系列操作。

[GB/T 18354-2006, 定义3.3]

### 3.5

#### 供应链管理 supply chain management

对供应链涉及的全部活动进行计划、组织、协调与控制。

[GB/T 18354-2006, 定义2.6]

## 4 职业技能等级划分与要求

### 4.1 等级划分

物流管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级。

### 4.2 主要职责

4.2.1 初级：主要职责是根据作业流程的规定，完成仓储、运输、信息处理、物流系统的使用和维护等作业。

4.2.2 中级：主要职责是根据业务管理的要求，对物流仓储、运输、信息处理、客户服务、外协资源管理、物流系统的使用和维护的运作实施监督和指导。

4.2.3 高级：主要职责是根据业务的需求，对物流仓储、运输、信息管理、客户服务、外协资源管理物流系统运营等资源和流程进行管理和优化。

### 4.3 面向对象

#### 4.3.1 初级

1. 中职物流类专业毕业生（含在校应届毕业生）；
2. 中职非物流类专业毕业生经本级培训并取得合格证书者；
3. 高中及以上学历毕业且从事物流相关工作满1年以上（含1年）者。

#### 4.3.1 中级

1. 高职物流类专业毕业生（含在校应届毕业生）；
2. 高职非物流类专业毕业生经本级培训并取得合格证书者；
3. 取得初级证书后，连续从事本职业工作3年以上（含3年），经本级培训并取得合格证书者；
4. 大专学历毕业且连续从事物流或相关工作5年以上者。

#### 4.3.1 高级

1. 本科（含高职本科）物流类专业毕业生（含在校应届毕业生）；
2. 本科（含高职本科）非物流类专业毕业生经本级培训并取得合格证书者；
3. 取得中级证书后，连续从事本职业工作5年以上（含5年），经本级培训并取得合格证书者；
4. 本科学历毕业且连续从事物流或相关工作5年以上者。

## 5 职业能力要求

### 5.1 一般要求

一般能力要求为所有级别人员都需要具备，见表1。

表1 一般要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
职业道德与职业安全及环保认知	职业道德和服务意识认知	1. 能解释职业道德的定义和意义 2. 能描述职业道德在组织管理和业务活动中作用及应用 3. 能解释服务意识在组织管理和业务活动中作用及应用	1. 职业道德的知识和应用 2. 服务意识的知识和应用
	职业安全和健康保障	1. 能描述所在组织的安全和健康的要求和规定 2. 能识别工作场所的安全标志和危险源, 能描述发生意外情况时的应急方案 3. 能描述工作场所职业病危害和预防措施	1. 职业安全的知识和规定 2. 安全标志的知识和安全事故的处置流程 3. 职业病相关知识
	环境保护和节能处理	1. 能描述绿色物流的基本概念和意义 2. 能描述环境保护和节能处理在所在行业的作用和意义 3. 能描述所在组织在环境保护和节能处理上的要求与措施	1. 绿色物流的知识 2. 环境保护和节能处理的知识
物流基础与行业认知	基本概念认知	1. 能解释物流、供应链管理基本概念 2. 能描述物流与采购、供应链管理的区别与关系 3. 能描述物流企业的类型及其服务内容和流程 4. 能描述物流标准化和信息化对物流的作用和意义	1. 物流、供应链管理术语 2. 物流与供应链管理基础知识 3. 物流标准化和信息化的知识
	组织环境认知	1. 能描述所在组织的企业文化包含的内容 2. 能描述所在岗位、团队和部门的工作内容和职责 3. 能描述所在组织竞争对手和合作伙伴的市场情况和相互关系	1. 组织类型和企业文化的知识 2. 所在组织、部门和岗位信息 3. 所在组织战略目标、远景和市场定位 4. 所在组织合作伙伴和竞争对手的信息
	前沿发展与创新认知	1. 能描述最新物流业务模式和物流技术应用 2. 能描述物流行业发展现状和趋势 3. 能描述当前物流政策与法律法规对行业的影响	1. 物流行业前沿发展和创新知识 2. 物流相关的政策与法规
基本管理技能应用	数字应用与办公处理	1. 能通过文本、图表、视听等不同渠道采集、解读、展示数据信息 2. 能撰写基本办公文书 3. 能使用办公软件进行文档、表单和演示文稿制作与打印, 数据统计和分析, 电子通讯与交流	1. 办公文书基础知识 2. 办公软件的使用方法
	自我管理、沟通与合作	1. 能描述自我管理的内容 2. 能使用多种方式进行自我介绍和团队介绍 3. 能描述与团队成员之间授权、合作和沟通的方法和实践案例	1. 自我管理的知识 2. 沟通和合作的方法与技巧
	管理理论与方法应用	1. 能描述管理理论在所在组织的应用 2. 能描述二八定律、SWOT 分析、PDCA 循环、矩阵分析、鱼骨图等管理工具的内容和应用案例	1. 基本管理知识 2. 基本管理方法和工具的知识

## 5.2 初级职业能力要求

见表 2。

表2 初级职业能力要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
物流市场开发与客户服务	市场信息收集	1. 能描述物流市场信息收集的途径和方法 2. 能按要求对市场信息进行收集、辨识、整理和分类 3. 能按模板编写数据报表	1. 市场信息收集工具与方法 2. 市场信息有效性的判断标准和方法 3. 数据处理与统计的知识与方法
	客户档案管理	1. 能描述客户档案分类的原则、标准和方法 2. 能使用信息系统或人工对客户档案进行管理和维护	1. 客户档案的分类原则和标准 2. 客户档案管理办法和流程
仓储与库存管理	仓储作业	1. 能描述仓储作业的安全隐患及相应的处理措施 2. 能按流程完成收货、入库、订单处理、拣货、出库、补货和盘点及异常处理等作业 3. 能使用信息系统完成相关单证处理并通过信息系统或手工统计处理形成相关报表	1. 仓储作业安全制度和处理措施 2. 仓储作业流程和仓储信息系统的知识 3. 货物性质知识与货物保管保养的方法 4. 作业异常处理流程
	仓储技术与设施设备应用	1. 能根据作业要求选择货物堆码技术 2. 能使用储位管理技术进行储位编码和储位分配 3. 能根据作业需求选择、使用并维护相关设备设施	1. 条码技术、货物堆码技术和储位管理技术等知识 2. 仓储作业设备、设施的使用和维护方法
	库存监控与调整	1. 能描述所在组织库存管理的目标和库存管理的要求 2. 能够根据作业要求对库存进行监控、上报并调整	1. 库存 ABC 管理法的知识 2. 库存监控与调整的流程、工具和方法
配送管理	配送作业	1. 能描述配送作业的安全隐患及相应的处理措施 2. 能按流程完成装车、送达、收退及异常处理等作业 3. 能使用信息系统完成相关单证处理并通过信息系统或手工统计处理形成相关报表	1. 配送作业安全制度和处理措施 2. 配送作业流程和仓储信息系统的知识 3. 装车、退货的知识和流程 4. 作业异常处理流程
	配送技术与设施设备使用	1. 能描述货物装卸技术的基本要求 2. 能使用车辆调度技术并安排配送路线 3. 能根据作业需求选择、使用并维护相关设备设施	1. 货物装卸技术、车辆调度技术和路线安排技术等知识 2. 配送作业设备、设施的使用和维护方法
运输管理	货运代理作业	1. 能描述各种运输方式的货运代理流程、特点及业务风险 2. 能办理货运代理的相关手续 3. 能与委托人、承运人、收货人、代理人等当事人进行单证交接和费用结算	1. 国内和国际货运代理法律、法规、规章和惯例 2. 货运代理作业的知识、流程和业务风险 3. 运输方式和多式联运的知识 4. 运输单证、运输费率的知识
	货物运输作业	1. 能描述货物运输作业的安全隐患及相应的处理措施 2. 能按流程完成货物受理、运送、交付及异常处理等作业 3. 能使用信息系统完成相关单证处理并通过信息系统或手工统计处理形成相关报表	1. 货物运输作业安全制度和处理措施 2. 货物运输作业流程和仓储信息系统的知识 3. 作业异常处理流程
	运输费用处理	1. 能提出运输费用报价 2. 能核算运输费用 3. 能执行运输费用的结算	1. 运输费用的计算方法 2. 运输费用的支付方法

	运输保险与理赔处理	1. 能执行货物运输投保手续 2. 能执行或协助当事人向保险人索赔 3. 能执行或协助当事人理赔	1. 运输风险的知识 2. 运输保险的知识
数字化与智能化	作业信息化与智能化应用	1. 能描述仓储管理系统（WMS）和运输管理系统（TMS）的主要功能与模块 2. 能举例说明作业自动化和智能化的应用案例	1. 仓储与运输信息系统的知识 2. 作业自动化和智能化的知识 3. 物流技术与装备最新发展知识

### 5.3 中级职业能力要求

见表 3。

表3 中级职业能力要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
物流市场开发与客户服务	物流市场调研	1. 能描述物流市场调研流程并解释关键内容 2. 能编制调研计划表、收集整理数据、统计并编制数据图表 3. 能根据模板编写物流市场调研报告	1. 物流市场调研的流程和方法 2. 市场信息收集的方法与工具 3. 数据处理与统计的知识与方法
	客户开发计划与实施	1. 能描述不同类型客户开发及跟进的流程和方法 2. 能执行客户拜访、谈判、日常关系维护 3. 能编写客户拜访计划和纪要	1. 客户开发与维护的流程 2. 客户拜访、日常联络的基本礼仪知识 3. 客户开发计划和拜访纪要编写规范
	物流项目投标	1. 能描述物流招投标的主要流程和招标文件的基本内容 2. 能判断招标信息的有效性、编制商务条款、核算成本并确定报价, 并根据招标文件要求规范编写投标文件 3. 能完成投标文件的打印、装订、密封及归档 4. 能执行开标流程、分析中标/落标的原因	1. 物流招投标的流程 2. 标书的编制知识与规范 3. 标准打印、装订、密封及归档的规范 4. 中标/落标的分析方法
	客户投诉及异常处理	1. 能描述客户投诉和异常事件的处理原则和流程 2. 能对客户投诉进行归类、沟通和归档	1. 客户投诉和异常事件的处理流程 2. 客户沟通的策略和技巧
仓储与库存管理	仓储作业管理	1. 能编制仓储作业计划, 管理、协调作业资源 2. 能制定存储规划, 确定存储策略 3. 能确定盘点策略, 选择盘点方式	1. 仓储作业计划编制、实施和控制知识 2. 货物分类管理、存储策略的知识
	仓储布局与物流设施规划	1. 能举例描述仓储动线类型和仓储空间布局类型 2. 能根据业务需求对存储设备、搬运设备和配送设备进行规划和优化	1. 仓储动线规划和仓储空间布局的知识 2. 存储设备、搬运设备和配送设备规划的方法与工具
	库存控制	1. 能进行库存需求分析, 根据所在组织库存管理目标确定库存管理方式和管理参数 2. 能制定库存管理策略与计划, 实施并监督库存管理方案	1. 库存需求分析的方法与工具 2. 库存控制的方法和工具

配送管理	配送作业管理	1. 能编制配送作业计划, 管理、协调作业资源 2. 能制定拣选策略, 确定拣选方式 3. 能规划配送线路, 制定配送装车计划和方案	1. 配送作业计划编制、实施和控制知识 2. 拣货策略、拣选方式的知识 3. 线路优化、配载的知识
运输管理	当事人业务管理	1. 能开发和管理托运人确认货物运输需求 2. 能开发和管理承运人的运力资源 3. 能执行与当事人的合同, 处理货运资料和订单 4. 能对货物运输进行成本计算和费用结算	1. 运输方式和多式联运的知识 2. 运输单证的知识 and 运输成本的核算方法 3. 托运人、承运人、收货人的知识
	运输风险管理	1. 能对运输业务过程和作业过程进行风险管理 2. 能对运输单证进行风险管理	1. 运输风险的知识 2. 国内和 international 的运输法律、法规和规章的知识
	作业计划管理	1. 能编制运输、运输代理作业计划, 管理、协调作业资源 2. 能制定运输规划方案, 确定运输方式、运输路线和承运人 3. 能制定货物集货、分配、中转、分散、装车等作业计划	1. 运输、运输代理作业计划编制、实施和控制知识 2. 运输方式和货物基本知识 3. 运输策略和线路优化的知识
成本与绩效管理	作业成本控制	1. 能核算物流作业成本 2. 能将物流作业成本分析应用于作业流程优化和绩效考核方案	1. 物流作业成本的知识 2. 物流作业成本核算的方法与工具
	作业绩效考核	1. 能描述仓储、配送及货物运输作业绩效考核的意义 2. 能计算仓储、配送和货物运输作业各类指标	1. 绩效考核制度 2. 作业资源利用程度指标、作业效益指标、服务水平质保和作业能力与质量指标等计算方法
数字化与智能化	管理数据化与智能化应用	1. 能描述管理数据化和智能化的目的和意义 2. 能举例说明管理数据化和智能化的应用场景	1. 大数据、人工智能的知识 2. 物流技术与装备最新发展与应用的知识

#### 5.4 高级职业能力要求,

见表 4。

表4 高级职业能力要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
物流市场开发与客服管理	物流合同编制与审批	1. 能描述合同的主要内容和谈判技巧 2. 能编写业务合同并解释主要的条款内容 3. 能安装流程进行合同的申报、审批、建档和查询	1. 物流合同的知识 and 编写规范 2. 物流合同管理流程 3. 商务谈判的知识和技巧
	项目分析	1. 能描述项目分析的主要内容、关键点和基本方法 2. 能召集项目分析会, 并对项目运行存在的问题和风险提出应对策略 3. 能编写项目分析报告	1. 项目分析的知识 and 方法 2. 项目分析会议的流程 and 内容 3. 项目分析报告的编写规范

	客户赔偿处理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能描述货损处理、保险理赔和法律诉讼的流程和所需的提供的主要材料</li> <li>2. 能编写保险事故报告、收集整理法律诉讼的证据材料并对相关档案进行归档管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 货损处理的知识和流程</li> <li>2. 保险理赔的知识和流程</li> <li>3. 法律诉讼的知识和流程</li> </ol>
仓储与库存管理	仓储运营管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能描述仓储人员管理主要内容</li> <li>2. 能制定并管理仓储服务合同</li> <li>3. 能制定仓储质量管理的制度和管理指标</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人员管理的知识和方法</li> <li>2. 仓储合同的知识和管理流程</li> <li>3. 仓储质量管理的知识和指标体系</li> <li>4. 仓储绩效评估的知识</li> </ol>
	物流中心设计与规划	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能对物流中心的货物流动进行规划与分析, 提出区域布局、设施设备、信息处理和人员组织的规划需求</li> <li>2. 能设计物流中心作业流程和管理制度</li> <li>3. 能对物流中心设计和规划进行投资与回收分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流中心规划与布局设计的知识</li> <li>2. EIQ 分析方法</li> </ol>
	库存成本分析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能对库存成本结构进行分析</li> <li>2. 能对库存成本提出控制和优化方案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 库存成本的知识</li> <li>2. 库存成本控制的方法和工具</li> </ol>
运输管理	运输方案设计与规划	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能依据企业(或客户企业)生产, 制定运输规划</li> <li>2. 能设计和组织联合运输</li> <li>3. 能制订运输优化方案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 运输的合理化管理及决策的知识</li> <li>2. 运输优化方法</li> </ol>
	运输调度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能进行运输工具配载</li> <li>2. 能优化运输路线</li> <li>3. 能选择合理的运输方式</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 运输计划知识</li> <li>2. 运输合理化知识</li> <li>3. 运输调度知识</li> </ol>
	运输运营管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能进行运输市场开发</li> <li>2. 能进行运输项目开发与合同谈判</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 运输市场开发方法</li> <li>2. 运输合同及管理的知识</li> </ol>
成本与绩效管理	物流运作成本管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能核算设备设施、人力资源、业务管理等物流运作成本</li> <li>2. 能设计并实施物流中心成本 KPI 体系</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流运作成本的知识</li> <li>2. 物流中心成本 KPI 设计、实施与优化的方法和工具</li> </ol>
	运营绩效考核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能描述绩效考核的目的和主要内容</li> <li>2. 能制定物流绩效考核指标体系和考核制度</li> <li>2. 能组织实施绩效考核</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 绩效考核的知识和制度编制方法</li> <li>2. 绩效考核流程和管理办法</li> </ol>
供应链管理	供应链管理认知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能描述供应链的构成和模式、供应链管理的特点和主要活动</li> <li>2. 能描述所在组织的战略与供应链思想的关系, 能描述所在组织供应链战略目标和模式模式</li> <li>3. 能对所在组织供应链管理提出改进建议</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企业战略的知识</li> <li>2. 供应链战略的知识</li> <li>3. 供应链网络规划的知识和方法</li> </ol>
	供应链物流网络管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分析所在组织的物流网络节点并提出优化方案</li> <li>2. 能进行物流网络的效率和成本分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流网络节点规划和成本分析的知识</li> </ol>
	物流外包管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能对物流外包进行分析并提出需求方案</li> <li>2. 能对物流服务商和服务产品进行选择</li> <li>3. 能对物流外包进行投入产出分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流外包的知识</li> <li>2. 物流服务商和服务产品选择方法与工具</li> <li>3. 物流外包投入产出分析的方法与工具</li> </ol>

数字化与智能化	大数据与人工智能应用	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 能描述数字经济对行业发展的影响</li><li>2. 能举例说明当前大数据、智能化对商业模式、业务流程和人才需求的影响</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 数字经济的知识</li><li>2. 大数据、人工智能的知识</li><li>3. 行业发展模式与技术最新发展知识</li></ol>
---------	------------	--	--

## 参考文献

- [1] GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系 要求
  - [2] GB/T 19001-2008 质量管理体系 要求
  - [3] GB/Z 26337.1-2010 供应链管理 第1部分：综述与基本原理
  - [4] GB/T 26337.2-2011 供应链管理 第2部分：SCM术语
-