附件2

**2023年南昌市“洪工杯”邮政快递行业**

**职工职业技能竞赛技术方案**

一、竞赛职业

快递员、快件处理员。

二、竞赛标准

竞赛以《快递员国家职业技能标准（2019年版）》《快件处理员员国家职业技能标准（2019年版）》高级工的有关知识和技能要求为主，适当增加行业新知识、新技术、新技能等内容。

三、竞赛形式

职业竞赛包括理论知识竞赛和操作技能竞赛两部分。

（一）理论知识竞赛

采用笔试答题方式。理论知识竞赛时间为40分钟。理论知识竞赛在指定专用场所进行。

（二）操作技能竞赛

操作技能竞赛按照技能操作项目以流水作业的形式进行，实操项目总用时36分钟。操作技能竞赛赛场设置候赛区、参赛区、观摩区等区域。全体选手赛前进行抽签，抽签号确定后，选手根据抽签顺序参赛。操作技能竞赛在指定专用赛场进行。

四、竞赛内容

（一）快递员理论知识竞赛

理论知识竞赛试题以快件收寄、快件派送、客户服务、网点管理、安全管理等工作领域应具备的知识要求为主，增加新颁布施行的国家和行业有关法律法规、部门规章及规范性文件相关内容。题型为：单项选择题（40道）、多项选择题（20道）和判断题（40道），合计100道试题，每题1分，共100分。

1.基本知识（10分）

a.职业道德；b.基础知识。

2.专业知识（70分）

a.快件收寄；b.快件派送；c.客户服务。

3.新知识新技术（20分）

a.智能末端服务；b.安全作业与管理；c.行业绿色发展；d.疫情防护与操作规范；e.相关法律法规、部门规章、规范性文件及标准知识。

（二）快递员操作技能竞赛

快递员操作技能竞赛设多物品收寄、派送路线设计、智能快件箱操作3个赛项。

项目一：多物品收寄

1.时间及分值

a.竞赛时间： 10分钟；b.分值：35分。

2.考核范围

a.快件收寄规范；b.禁限寄物品识别；c.快件绿色包装规范与特殊物品包装技术；d.快件实名收寄；e.疫情防护操作规范。

3.考核流程

a.按照包装规范，完成特殊物品的包装；b.按照收寄要求，从给定的物品中，将禁寄物品挑出，将限寄物品超出部分挑出；c.将符合要求的物品合理装入包装箱；d.按照包装规范，完成多物品的包装；e.完成快件称重及资费核算；f.完成电子运单的制作和粘贴。

4.考核要点

a.特殊物品包装技术；b.禁限寄规定；c.快件绿色包装规范。

项目二：派送路线设计（模拟）

1.时间及分值

a.竞赛时间：10分钟；b.分值：30分。

2.考核范围

a.派送路线设计原则；b.快件交接规范；c.派送路线设计；d.快件排序。

3.考核流程

a.熟悉交接快件，挑选出非派送区域内快件； b.熟悉派送区域（派送区域赛前公布）；c.设计派送路线，并进行优化；d.打印派送路单，并依据派送路单将待派送快件进行合理排序。

4.考核要点

a.要求必须遵守交通规则；b.要求优先快件优先派送；c.要求最快路线；d.要求派送完所有快件后返回营业网点；e.要求根据派送路单完成待派送快件装车前的排序。

项目三：智能快件箱操作

1.时间及分值

a.竞赛时间：10分钟；b.分值：35分。

2.考核范围

a.投递预处理；b.快件收寄操作；c.问题件处理；d.投放快件操作规范；e.信息录入操作。

3.考核流程

a.登录智能快件箱操作系统，查看可用格口；b.妥善处理逾期件等异常件；c.完成快件收寄；d.完成快件派送。

4.考核要点

a.优先处理问题件；b.按照操作规范进行投放快件；c.依据快件尺寸合理选择格口，不得有损害快件和快件箱体行为；d.正确核对快件扫描信息或录入有关信息。

（三）快件处理员理论知识竞赛

理论知识竞赛试题以客户服务、安全管理、快件分拣、快件处理等工作领域应具备的知识要求为主，增加新颁布施行的国家和行业有关法律法规、部门规章及规范性文件相关内容。题型为：单项选择题（40道）、多项选择题（20道）和判断题（40道），合计100道试题，每题1分，共100分。

1.基本知识（10分）

a.职业道德；b.基础知识。

2.专业知识（70分）

a.快件收寄；b.快件派送；c.客户服务。

3.新知识新技术（20分）

a.智能末端服务；b.安全作业与管理；c.行业绿色发展；d.疫情防护与操作规范；e.相关法律法规、部门规章、规范性文件及标准知识。

（四）快件处理员操作技能竞赛

快件处理员职业操作技能竞赛设总包接收处理、快件分栋、快件安检3个赛项。

项目一：总包接收处理

(1)时间及分值

a.竞赛时间：12分钟；b.分值:35分。

(2)考核范围

a.总包验收技能；b.总包拆解技能;c.总包拆解异常情况处理；d.缮写差异报告。

(3)考核流程

a.检查总包；b.拆解总包；c.扫描总包和包内快件，核验快件；d.妥善处理总包清单与实物不一致等异常情况；

撰写差异报告。

(4)考核要点

a.到件验收；b.总包拆解规范；c.异常情况处理。

项目二：快件分拣

(1)时间及分值

a.竞赛时间：12钟； b.分值:35分。

(2)考核范围

a.国内快件分拣操作技能，包括分拣速度、漏拣率、错拣率等，分拣区域涉及我国主要城市(333个地级市+ 100个经济发达的县级市，详见高级处理鉴定培训教程);b.国际快件分栋操作技能，包括分拣速度、漏拣率、错拣率等，分拣区域涉及20个主要国家地区及首都等主要城市名称、机场航空代码、邮政编码或电话区号格式。

(1)考核流程

a.熟悉分栋格口；b.按照分拣依据(寄达地地址或邮政编码或电话区号或航空代码等信息)将快件分拣到对应格口中；c.将无对应格口的快件放入综合筐(溢出件)内。

(2)考核要点

a.正确将快件进行分拣；b.溢出件处理；c.操作规范，分拣入格口的快件顺头顺面，不能出现快件跌落。

项目三：快件安检

(1)时间及分值

a.竞赛时间：12分钟；b.分值:30分。

(2)考核范围

a.能识别常见物品的X光机图像；b.能识别常见禁寄物品的图像；c.能利用X光机图像颜色定义分辨被检物品。

(3)考核流程

a.观看被检物品通过X光机图像；b.可进行前进、后退等操作;c.标识禁寄物品、疑似禁寄物品序号，部分成像物品名称。

(4)考核要点

a.禁寄物品识别；b.疑似禁寄物品识别；c.识别被检物品中常见禁限寄物品类型和品名。

五、成绩评定

个人综合成绩由理论知识竞赛和操作技能竞赛两部分成绩组成。理论知识竞赛和操作技能竞赛满分均为100分，其中，理论知识成绩占总成绩的30%,操作技能成绩占总成绩的70%。依据总成绩高低排出个人名次，当总成绩相同时，以操作技能成绩高者为先。如操作技能成绩相同，名次并列；并列成绩下一档成绩的选手，名次按照排在其前面的总人数加1计算。

六、竞赛安全

1.参赛选手应严格遵守赛场纪律，着装整洁，服从大赛组委会的指挥和安排，爱护大赛场地的设备和器材就，遵守疫情防控规定。

2.比赛过程中，参赛选手在指定区域进行操作，不得跨越区域干扰到其他选手比赛，不得大声喧哗。如果裁判员提示注意后仍无效，将酌情扣分，情节严重的终止其比赛。

3.比赛期间，参赛选手和裁判员需要上缴个人通讯工具和存储设备等电子产品；参赛选手不得使用个人笔记本电脑。

4.参赛选手在比赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，须经裁判员同意后作特殊处理。

5.在比赛过程中，如果出现电源问题影响比赛，参赛选手不得自行处理，应举手示意，由赛场工作人员解决。

6.参赛选手在比赛过程中，如遇问题须举手向裁判员提问；比赛过程中如发生机器故障，应及时向裁判员报告，裁判员视具体情况予以判定，并协调处理。

7.离开赛场时，不得将与比赛有关的物品带离现场。