



湖南现代物流职业技术学院  
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级邮政快递运营管理专业  
技能考核题库

# 目 录

一、专业基本技能 .....	1
模块一 快递数据处理与分析 .....	1
模块二 快递礼仪与快递法律识别 .....	25
二、岗位核心技能 .....	55
模块一 快递业务操作 .....	55
模块二 快递网络运营管理 .....	141
模块三 快递运输与路由规划 .....	175
模块四 快递客户服务与营销 .....	211

# 湖南现代物流职业技术学院邮政快递运营管理专业

## 技能考核题库

根据湖南省高等职业院校邮政快递运营管理专业学生专业技能考核标准，适应本专业学生专业技能的考核要求，编制了邮政快递运营管理专业技能考核题库。题库共包括6个项目，其中专业基本技能模块快递数据处理与分析模块10道题，快递礼仪与快递法规识别模块10道题，岗位核心技能模块快递业务操作模块25道题、快递网络运营管理模块15道题、快递运输与路由规划模块10道题，快递客户服务与营销模块10道题。

## 一、专业基本技能模块

### 模块一 快递数据处理与分析

#### 1. 试题编号：J1-1，快递数据分类汇总与整理

##### (1) 任务描述

###### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司的新入职员工档案如表所示：

员工档案表

员工编号	姓名	性别	民族	政治面貌	学历	年龄	籍贯
001	王华	男	汉	党员	本科	40	四川绵阳
002	李红	女	汉	非党员	专科	38	广西桂林
003	李欣	女	汉	党员	硕士	41	陕西汉中
004	陈凯	男	汉	非党员	专科	39	陕西西安
005	江彬	男	汉	非党员	本科	38	甘肃兰州
006	黄山	男	汉	党员	专科	38	四川成都
007	姚谊	男	汉	非党员	本科	41	北京
008	许洲	男	汉	非党员	硕士	38	上海
009	李芳	女	汉	非党员	专科	46	云南昆明
010	韩兴	男	汉	党员	本科	41	贵州遵义
011	张晶	男	汉	非党员	硕士	37	重庆
012	杨梦	女	汉	党员	本科	47	湖北武汉
013	王真	女	汉	非党员	专科	35	湖南长沙
014	范涛	男	汉	党员	本科	46	河南郑州

###### 2) 任务要求

运用 Excel 软件分别对这批新员工性别、学历、政治面貌进行汇总整理，并根据相关信息为公司人事部编写一份这 14 位新入职员工基本情况简要分析。

完成并提交相关文件：人事数据汇总 Excel 电子文档和打印稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。
	数据汇总计算	20	能准确分类 <b>汇总</b> ，过程清晰	汇总错误 1 处扣 5 分，扣完为止。
	统计表设计	30	能设计科学适用的统计表，结构完整、要素齐全	分类指标缺少 1 项扣 5 分，数据填写错误 1 处扣 5 分，表格编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。
	信息数据分析	20	能简要展示入职员工基本情况，表述通顺、规范	从性别、人数、政治面貌、学历等方面展开描述即可得分，文档编辑欠规范扣 5 分。

## 2. 试题编号：J1-2， 快递客户投诉数据处理

### (1) 任务描述

#### 1) 任务背景

随着业务的发展、客户量的增加，长沙 YT 速递有限公司需要提高服务效率、加强客户管理。计划设计一份《客户投诉统计表》，要求在《客户投诉统计表》中登记各客户投诉的相关信息（如：订单号、投诉部门、投诉内容、联系人、联系方式、投诉日期等项目），及时汇总反映客户投诉情况。主管还计划在《客户投诉统计表》上能显示各客户投诉的解决情况。

公司客服部于 2023 年 9 月 15 日接到客户投诉电话，具体内容为：订单号为 D202309151006 的客户（联系人：曹怡；联系电话：159\*\*\*\*\*135），因为送货地址错误投诉配送部。该投诉已解决完毕。

以此为例，客服部计划设计《客户投诉统计表》，表单各栏目的设置应便于客户部对客户投诉信息的即时添加和查询。

#### 2) 任务要求

运用 Excel 软件设计《客户投诉统计表》，表单各栏目的设置应便于客户部对客户投诉信息的即时添加和查询，并录入任务背景中所列出的客服业务相关信息。

完成并提交相关文件：

填入相关业务信息的《客户投诉统计表》Excel 文档和打印稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备
------	---	----

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据信息输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据信息处理	30	能区分订单信息、客户信息、投诉信息、解决情况的设置区域，方便使用	分区欠明晰扣 5 分，扣完为止。	

### 3.试题编号：J1-3，快递业务汇总与数据筛选

#### (1) 任务描述

##### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司客户调研情况表，资料如下：

客户调研情况表

客户名称	档案号	联系方式	客户类型	客户情况说明	跟进人员
××食品有限公司		159*****135	潜在客户	快件量较大，可争取该公司业务	袁莱
××外贸服饰有限公司	KH010101	135*****129	老客户	已合作三年，固定客户	袁茵
××半成品加工有限公司		182*****174	潜在客户	电话咨询过本公司，可尝试跟进	寇峰
××原材料有限公司	KH010102	151*****525	老客户	固定客户	王琦
××家俬有限责任公司		152*****427	潜在客户	老客户介绍，可尝试跟进	李毅
××服饰有限责任公司	KH010103	189*****574	老客户	固定客户	张飞
××装修有限责任公司		159*****274	潜在客户	有较大快递需求，可尝试跟进	曹怡
××装饰有限责任公司	KH010104	159*****135	新客户	有合作意向，已开始洽谈合作事宜	华翰
××布艺有限责任公司	KH010105	182*****743	新客户	有合作意向，已开始洽谈合作事宜	赵熙
××包装有限责任公司	KH010106	159*****942	新客户	有合作意向，已开始洽谈合作事宜	牟宇
××广告有限责任公司		182*****274	潜在客户	有较大快递需求，可尝试跟进	刘莎

##### 2) 任务要求

运用 Excel 软件为公司设计《客户营销计划表》表中栏目内容设计要求：

① 按不同客户类型进行划分，并让该《客户营销计划表》具备筛选功能，以便能快速掌握老客户资源、潜在客户资源和新客户资源的相关情况。

② 在之后进行客户洽谈工作方面，需要记录客户信息和客户意向；在客户跟进工作方面，需要记跟进时间和跟进效果。

完成并提交相关文件：

符合公司客服部管理需求的《客户营销计划表》Excel 电子文档和打印稿。



## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个, 每个机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	30	能设计科学适用的业务表单, 结构完整、要素齐全, 编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分, 边框编辑错误 1 项扣 5 分; 扣完为止。	
	数据信息输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分, 扣完为止。	
	数据信息分析	30	能准确划分客户类型, 能准确进行筛选	分类错误 1 项扣 5 分, 汇总错误 1 项扣 5 分, 扣完为止。	

## 4. 试题编号：J1-4， 快递业务订单跟踪处理

### (1) 任务描述

#### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司业务部经理为了提升重点客户的服务质量，计划安排业务员在《快递业务订单跟踪表》中填写订单基本信息（如：订单号、客户名称、运单号、内件品名、包裹重量、快件资费、运输方式、始发地、目的地等项目），并记录订单进度跟踪（如：联系时间、抵达地点、订单情况、预计行程、客户反馈、备注等项目），从而加强快递过程的管理和控制，及时反馈信息。

#### 2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合业务部柳经理工作要求的《快递业务订单跟踪表》，将这张表打印出来，以备业务员跟踪物快递业务订单时填写使用。每张《快递业务订单跟踪表》均设计编号栏、日期栏。

完成并提交相关文件：

符合公司业务部管理需求的《快递业务订单跟踪表》Excel 电子文档和打印稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	20	能绘制科学适用的业务表单，边框设置合理，结构完整，要素齐全	边框编辑错误 1 处扣 5 分 表单结构缺少 1 项扣 5 分 扣完为止	
	数据信息输入	30	能正确、完整输入业务信息	输入错误 1 项扣 5 分， 输入缺少 1 项扣 5 分， 扣完为止。	
	数据信息分析	30	能区分订单基本信息、进度跟踪信息的设置区域，方便使用	分区欠明晰扣 5 分， 扣完为止。	

## 5.试题编号：J1-5，快递网点耗材统计

### (1) 任务描述

#### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司物料部张主管为了提高快递网点物资供应效率，计划设计一份《网点物料需求统计表》，要求各网点主管在《网点耗材需求统计表》中登记各网点所需采购物资的相关信息（如：品名、型号、请购量、用途、需求时间等项目），及时汇总反映总公司采购需求情况。张主管还计划在《网点耗材需求统计表》上能显示各物资项目的审批意见，更直观的向各网点反馈总体需求情况。

#### 2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合采购部张主管工作要求的《网点耗材需求统计表》，将这张表打印出来，以备办理审批业务时填写使用。每张《网点耗材需求统计表》均设计编号栏、日期栏。

完成并提交相关文件：

符合公司物料部管理需求的《网点耗材需求统计表》Excel 电子文档和打印稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	20	能绘制科学适用的业务表单，边框设置合理，结构完整，要素齐全	边框编辑错误 1 处扣 5 分 表单结构缺少 1 项扣 5 分， 扣完为止。	
	数据信息输入	30	能正确、完整输入业务信息	输入错误 1 项扣 5 分， 输入缺少 1 项扣 5 分， 扣完为止。	
	数据信息分析	30	能区分部门信息、采购信息、审批信息的设置区域，方便使用	分区欠明晰扣 5 分， 扣完为止。	

## 6. 试题编号：J1-6， 快递信息技术

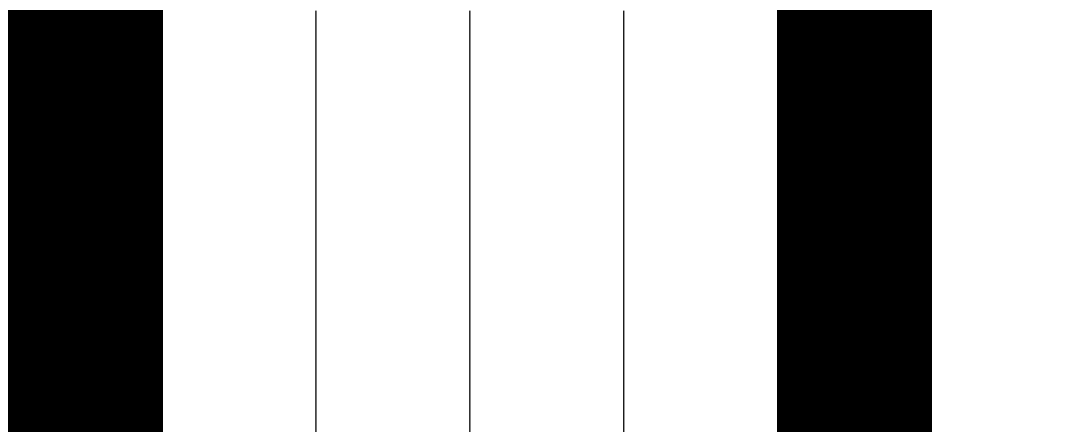
### (1) 任务描述

#### 1) 任务

张明是一个快递末端网点的负责人，他发现这几年自己负责的网点的快递员数量一直比较稳定，区域内客户数量分布情况也太大变化。随着社会经济的发展，网点派送业务量以年均20%的速度在增加，但快递员依然能够完成派送任务，这些都得益于信息系统和信息技术设备的使用。

不同码制的条码，其编码方式有所不同，一般有宽度调节法和模块组合法。EAN条码、UPC条码均采用模块组合法的编码方式。模块组合法条码是指在条码符号中，条和空是由标准宽度的模块组合而成的。一个标准宽度的条模块表示二进制的“1”，而一个标准宽度的空模块表示二进制的“0”。交叉25码采用宽度调节法的编码方式。宽度调节法是指在条码符号中，以窄单元（条码或间隔）表示二进制的“0”，宽单元（条码或间隔）表示二进制的“1”，宽单元一般是窄单元的2~3倍。

①请分别写出不同编码方法的条码字符的二进制表示。



EAN-13码:

( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )



交叉25码:

( ) ( ) ( ) ( ) ( )

②校验码是位于条码最后一位的、从单元数据串的其他数字中计算出来的数字，用于检查数据的正确组成。校验码的计算：

- a. 将条形码从右往左边依次编序号为“1、2、3、4……”
- b. 从序号2开始将所有偶数序号数字相加求和；
- c. 将b中求和数 $\times 3$ ；
- d. 从序号3开始将所有奇数序号数字相加求和；
- e. 将d中求和数 $+ c$ ；
- f. 用 $10 - e$ 的个位数，即可得出校验码。

求出此条形码的校验码。



③RFID中电子标签根据不同分类标准，电子标签有不同的分类。根据封装形式分类，写出以下电子标签的类型。



( )



( )

( )



( )

④关于RFID的描述是否正确？错误的请纠正。

序号	内容	是否正确	纠错
1	RFID技术不能识别单个非常具体的物体		
2	RFID技术采用无线射频，可以无接触扫描		
3	RFID可以同时扫描多个物品		
4	RFID技术的信息安全性和保密性较差		
5	RFID技术集成性高，兼容性好，通信简单快捷		

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备



### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 80 分	快递 信息 技术	24	掌握条码字符的二进制表示	正确填写条码字符的二进制表示，错一个空扣 2 分，扣完为止。
		26	掌握条形码校验码的计算	计算过程 6 分，结果正确 20 分。
		10	掌握电子标签种类	正确填写电子标签种类，错一个扣 2 分，扣完为止。
		20	掌握 RFID 的特征	错一个空格扣 2 分，扣完为止。

## 7. 试题编号：J1-7，快递物料信息汇总

### (1) 任务描述

#### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司的某三种物料到货资料如表所示：

物料信息记录表 1

编号	0730206	名称	物料 6	单位	箱	月初入库	150
单价	73	金额	10950	月初余量	68	仓库	仓库二

物料信息记录表 2

编号	0730201	名称	物料 1	单位	箱	月初入库	200
单价	95	金额	19000	月初余量	48	仓库	仓库一

物料信息记录表 3

编号	0730204	名称	物料 4	单位	箱	月初入库	180
单价	74	金额	13320	月初余量	14	仓库	仓库二

#### 2) 任务要求

运用 Excel 软件对该批物料到货入库的相关信息进行以下操作：

①设计《物料库存信息汇总表》，所列栏目要求符合物料管理工作的需要，包含《物料信息记录表》中内容。

②汇总计算各物料的“库存金额”和“库存量”，以及全部物料的“总金额”。

(库存量=月初入库量+月初余量，库存金额=库存量×单价)

完成并提交相关文件：

填写相关指标的《物料库存信息汇总表》Excel 电子文档和打印稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注	
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。	
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。		
作业 (80 分)	业务 表单 设计	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据 信息 输入	20	能正确、规范输入资料信息		信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。
	数据 信息	30	能准确计算汇总，过程清晰		分类错误 1 项扣 5 分，汇总错误 1 项扣 5 分，

	汇总 统计			扣完为止。	
--	----------	--	--	-------	--

## 8. 试题编号：J1-8，快递数据计算汇总、标识与图表绘制

### (1) 任务描述

#### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司的业务经理统计了各快递员不同类快递产品的业绩资料，其统计如表所示：

销售信息统计表

工号	姓名	圆准达	农易通	海运宝	总销量	平均销量
20041001	毛莉	175	285	120		
20041002	杨青	99	175	164		
20041003	陈小鹰	158	169	275		
20041004	陆东兵	244	190	191		
20041005	闻亚东	184	287	188		
20041006	曹吉武	172	268	285		
20041007	彭晓玲	185	271	176		
20041008	傅珊珊	288	185	275		
20041009	钟争秀	178	280	176		
20041010	周旻璐	194	287	282		
20041011	柴安琪	260	76	271		

#### 2) 任务要求

运用 Excel 软件对上述销量信息进行以下操作：

- ① 计算各快递员的总销量、平均销量。
- ② 绘制各快递员三种快递产品销量对比分析统计图（除总销量、平均销量项目）。
- ③ 对三种快递产品的销售信息进行区别标识，使数据小于 100 的，填充为浅蓝色；数据不低于 100、小于 200 的，填充为紫色；数据不低于 200、小于 300 的，填充为绿色。

完成并提交相关文件：

- ① 完成快递员销量计算汇总、区别标识不同销量数据的《销售信息统计表》

Excel 电子文档和打印稿

②各销售员三种商品销量对比分析统计图 Excel 电子文档和打印稿

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据信息处理	20	能准确计算汇总，计算过程清晰	分类错误 1 项扣 5 分，汇总错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	统计	20	能绘制科学适用的统计图，	数据显示错误 1 处扣 5 分，	

图 绘制		结构完整、要素齐全	图形编辑缺少 1 项扣 5 分， 扣完为止。
信息 标识	20	能根据指定条件要求有效、 全面地标识出相关业务信息	标识错误 1 处扣 5 分， 标识遗漏 1 处扣 5 分， 扣完为止。

## 9. 试题编号：J1-9，快运业务数据处理

### (1) 任务描述

#### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司需要对上半年的快运业务进行统计汇总。以其中某一次快运业务单据包含的具体信息为例：2023 年 1 月 5 日，从长沙到南京承运 50 台西门子电冰箱，货物重量 30 吨，收取运输费用 5500 元。由张宇司机驾驶车牌号为湘 A.0\*\*\*3 的货车

#### 2) 任务要求

运用 Excel 软件设计《货物运输业务一览表》，表格中各栏目的设置应便于公司对上半年运输业务的录入及分析，其中任务背景中所列出的运输业务相关信息也需录入。

完成并提交相关文件：

填入相关业务信息的《货物运输业务一览表》Excel 文档和打印稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备



### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	50	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据信息输入	30	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 5 分，扣完为止。	

## 10. 试题编号：J1-10，快运通知单处理

### (1) 任务描述

#### 1) 任务背景

长沙 YT 速递有限公司快运部将于 2023 年 9 月 18 日,安排司机向武汉\*\*商贸有限公司(联系电话:15928\*\*\*135;地址:成都市温江创业大道创业园)发运一批货物:

- ① 运输货物列表如表所示,并标出每一种货物的金额总计

运输货品列表

货品名称	规格	数量	单价(元)	总计(元)
货物 1	24 瓶/箱	100	64.50	
货物 2	50 个/箱	100	72.50	
材料 1	50kg/袋	150	120.00	
材料 2	50kg/袋	150	140.00	
商品 1	24 瓶/箱	200	90.00	
商品 2	50 个/箱	200	110.00	

- ② 运输要求: 1 交货日期: 自签订本单后 15 天内或 2023 年 10 月 10 日以前

2 交货单号: H20230918

- ③ 签字栏如表所示

通知员签字	运输主管签字	运输员签字

#### 2) 任务要求

运用 Excel 软件设计《货物运输通知单》,表单各栏目的设置应便于体现客户信息、运输货物信息、运输要求,也便于快运部本次运输任务的流程衔接、职责分工和业务信息加强管理。并录入任务背景中所列出的运输业务相关信息。每张《货物运输通知单》均设计编号栏、日期栏。

完成并提交相关文件:

- ①根据快运部管理需求设计《货物运输通知单》

②填入相关业务信息的《货物运输通知单》Excel 文档和打印稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	30	能准确计算金额合计	计算错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	

## 模块二 快递礼仪与快递法规

### 1. 试题编号：J2-1，快递服务规范与礼仪（国内礼仪与规范）

#### （1）任务描述

##### 1) 任务

快递行业围绕着电商孕育而生，通过基础设施建设而快速壮大。如今，快递业关联着生产、流通、消费、投资等多个领域，对于推动经济发展，稳定和谐社会，具有重要意义。陈太太最近欲从事工艺品的网上销售，目前为考察负责商品配送的快递公司来到了业务部，想了解并选择合适的快递公司为其配送，各快递公司为了争取业务，在考察中都展现出了最好的形象。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及仪容仪表、仪态的概念、握手礼仪、快递服务基本原则、快递从业人员穿着标志服的要求和作用以及快递企业窗口服务语言规范等相关技能点完成以下具体任务。

①根据礼貌、礼仪、仪式、仪表和礼节的概念，完成下面的填空。

所谓（ ），是指一定社会结构中人与人之间交往的某种方式和程序，以及实施交往行为过程中相互间表达尊重及友好意愿的行为规范和准则。

（ ），一般是指在人际交往中，通过言语、动作、表情、仪表、仪态等方面向交往对象表达尊重、友好、谦虚和恭敬。

（ ），是指人们在日常生活和社交场合中，对他人表示友好、尊重、祝贺、问候、感谢、哀悼、慰问等惯用的形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。

（ ），一般指人的外表，包括容貌、姿态、服饰、风度、个人卫生等。

（ ），是指在一定场合举行的具有专门程序的规范化的活动，如开幕式、升旗仪式、剪彩仪式、宣誓仪式以及服务程序等。

②根据快递从业人员的握手礼仪，判断正误，并对错误的纠正。

应当具备的条件	判断正误	纠正
握手顺序：女士优先，尊者为先。		
可以用左手与人握手。		

与人握手时，三不戴：不戴帽子，不戴手套，不戴眼镜。		
不能用脏手、湿手与人握手。		

③根据快递服务礼仪的基本原则，快递员工在服务中，应做到“四个不讲”（即粗话、脏话不讲、训斥、挖苦的话不讲，有损自尊心的话不讲，有损自己的话不讲）和“五个一样”（领导群众一样对待，生人熟人一样尊重，好人坏人一样热情，情绪好坏一样微笑，查与不查一样认真）请判断上述说法的正误，若有误，请纠正。

④快递从业人员穿着标志服的作用是什么？快递企业员工着标志服的基本要求是什么？

⑤根据快递企业窗口服务语言规范问题，将下列内容填写完整。

在快递从业人员服务客户的过程中，应做到“5声”，服务中的“5声”包括：来有（ ），问有（ ），走有（ ），不明白有（ ），不满意有（ ）。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递工作经验或五年以上快递实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)	5	卷面保持整洁, 摆放整齐。	能保持卷面整洁, 摆放整齐 5分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4分。	
	10	能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5分。	
作业 (80分)	15	掌握礼仪, 礼貌, 礼节, 仪表和仪式的含义。	每空 3分, 少一处或错一处扣 3分。	
	20	掌握握手的礼仪。	判断正误 12分, 错一个扣 3分, 错误原因说明 8分, 每错一处扣 4分。	
	15	掌握快递服务礼仪的基本原则。	判断正误 5分, 纠错 10分, 每错一处扣 5分。	
	15	掌握快递从业人员工作标志服着装标准。	快递企业员工穿标志服的作用 7分, 每错一个扣 3.5分; 快递企业员工着标志服的基本要求 8分, 每错一个扣 2分。	
	15	掌握快递企业窗口服务语言规范。	每空 3分, 少一处或错一处扣 3分。	

## 2. 试题编号：J2-2，快递服务规范与礼仪（国内礼仪与规范）

### （1）任务描述

#### 1) 任务

小李是某快递公司的业务员，有一次去某小区送快件要离开的时候，想起本小区一位VIP客户王先生，于是便打电话给王先生去想去拜访一下。王先生热情地答应了下来，到了王先生家后，小李和他坐着聊了一会儿天，发现王先生有事要忙，于是，小李感谢了王先生的邀请，并起身告辞，向王先生表示“打扰”之歉意。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及快递从业人员拜访礼仪、言谈礼仪、快递服务礼仪的基本原则、快递企业揽投员岗位规范和握手礼仪等相关技能点完成以下具体任务。

①拜访客户应该选择什么时机？

②识别快递从业人员言谈礼仪内容。

音量                      柔和

语速                      清晰

语调                      适当

吐字                      适中

③根据快递服务礼仪的基本原则将下面的内容填写完整。

快递服务礼仪的基本原则包括：（    ）原则、（    ）原则、宽容原则、真诚原则、（    ）原则、（    ）原则。

④根据快递企业揽投员岗位规范，判断正误，并对错误的纠正。

应当具备的条件	判断正误	纠正
不得穿拖鞋。		
要时刻保持微笑。		
交接钱物时，应低头数清楚。		
进入客户家中，可以不穿鞋套。		

⑤根据握手礼仪，判断正误，并对错误的纠正。

应当具备的条件	判断正误	纠正
握手顺序：女士优先，尊者为先。		
可以用左手与人握手。		
与人握手时，三不戴：不戴帽子，不戴手套，不戴眼镜。		

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递工作经验或五年以上快递实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追	能对作业进行优化 5 分，具	



		求低成本、高效率、高质量的理念。	有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	影响的 本大项 记 0 分。
作业 (80 分)	12	掌握拜访客户礼仪。	每处 6 分，错一处扣 6 分。	
	20	掌握快递从业人员言谈礼仪。	每个 5 分，错一处扣 5 分。	
	16	掌握快递服务礼仪的基本原则。	每空 4 分，每错一处扣 4 分。	
	18	掌握快递企业揽投员岗位规范。	判断对错每个 3 分，每错一处扣 3 分，错误纠正 6 分，每错一处扣 3 分。	
	14	掌握握手礼仪。	判断对错每个 2 分，每错一处扣 2 分，错误纠正 8 分，每错一处扣 4 分。	

### 3. 试题编号：J2-3，快递服务规范与礼仪（国内礼仪与规范）

#### （1）任务描述

##### 1) 任务

郑伟是一家快递公司分拣中心的分拣员，平时不太注意自己的个人形象。在一次工作出班前他临时接到通知，要求他为当地一家著名的德国外资企业派送一份紧急文件，并且该快件必须由客户本人亲自签收。由于时间仓促，他在出发前对自己的形象未能仔细审查，于是就上穿工作制服，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬一双人字拖鞋。这样一身装扮就去送文件了。无疑，他希望自己能在最短的时间将文件送达。然而事与愿违，当他到达那家公司大楼门口却被公司的保安拦在了门外，因为该公司是不允许穿拖鞋者入内的，于是在与保安的纠缠中就耽误了送文件的时间，在纠缠过程中说话音量大且有很多不文明语言。最后只能由客户自己下楼来取，同时也耽误了客户的正常工作，郑伟抱歉地向客户表示，下次去拜访客户。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及快递企业揽投员岗位服务规范、快递从业人员言谈礼仪、快递服务礼仪原则、拜访礼仪、快递企业揽投员岗位服务规范等相关技能点完成以下具体任务。

①根据快递企业揽投员岗位服务规范，将以下内容填写完整。

快递从业人员穿着的标志服要符合着装（ ），按规定应与（ ）配套穿着的服饰如帽子、衬衫、皮带、鞋袜等，必须一同使用；不能自行其是，随便乱穿，破坏标志服的整体造型，如不系（ ）、不打（ ）、挽起（ ）和裤腿、乱配鞋袜等。

②根据快递从业人员言谈礼仪，识别服务中的“五声”。

来有	解释声
问有	道歉声
走有	迎声
不明白	答声
不满意	送声

③根据快递服务礼仪的基本原则，判断正误，并对错误的纠正。

应当具备的条件	判断正误	纠正
社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务。		
快递员工在服务中，应做到“四个不讲”（即粗话、脏话不讲、训斥、挖苦的话不讲，有损自尊心的话不讲，有损自己的话不讲）		
适度原则指的是快递企业员工应加强道德修养，用速递服务礼仪规范自己的言行，从点滴做起。		
作为快递企业的员工，应以实现业务量为前提，对客户的不理解采取宽容态度，只要是有利于快递企业的发展，有利于维护好快递服务的形象，个人受点委屈又何妨？		

④拜访客户应该选择什么时机？

⑤根据快递企业作业环境和设施设备规范要求，对下列内容判断判断正误，如有误，请纠正。

快递企业在分拣前，应当对分拣场地和分拣设备进行检查，确保分拣场地整洁，无灰尘、无油污、无纸屑；分拣设备工作正常；快递企业在分拣前，应当对快件进行开拆，开拆前应当检查封条是否牢固，袋身有无破损，开拆后应当核对快件数量是否与总包袋牌或内附清单标注的数量一致。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递工作经验或五年以上快递实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	20	掌握快递企业揽投员岗位服务规范。	每空 4 分，每错一处扣 4 分。	
	15	掌握快递从业人员言谈礼仪。	每处 3 分，每错一处扣 3 分。	

18	掌握快递服务基本原则。	判断 12 分，每错一处扣 3 分。纠错 6 分，每错一处扣 3 分。
10	掌握拜访礼仪。	每处 5 分，每错一处扣 5 分。
17	掌握快递企业作业环境和设施设备规范要求。	判断 5 分；纠错 12 分，每处 3 分，每错一处扣 3 分。

## 4. 试题编号：J2-4，快递服务规范与礼仪（国际礼仪与规范）

### （1）任务描述

#### 1) 任务

某快递公司的快递员穿着企业标志服帮一客户送蛋糕给他的住在酒店的外国朋友，送到酒店敲门后，一女子开门，快递员展示自己工作牌后在门外有礼貌地说：“请问您是怀特太太吗？”女子愣了愣，不高兴地说：“错了！”然后就关上了门。快递员丈二和尚摸不着头脑，抬头看看门牌号，再回去打个电话问那位客户，没错，房间号码没错。再敲一遍，开门，“没错，怀特太太，这是您的蛋糕”。那女子大声说：“告诉你错了！这里只有怀特小姐，没有怀特太太！”啪一声，门被大力关上，蛋糕掉地。这一意外情况，就是由于服务过程中在语言上使用了错误的称呼所造成的。在西方，特别是女子，很重视正确的称呼。如果搞错了，引起对方的不快，往往好事就变成坏事。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及涉外礼仪概念、涉外礼仪交往原则、快递从业人员基本形象礼仪、快递从业人员言谈礼仪、握手礼仪等相关技能点完成以下具体任务。

①根据涉外礼仪的概念，将下列内容填写完整。

涉外礼仪是涉外交际礼仪的简称，涉外礼仪实际上就是我们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法，是在对外交往中，对外宾表示（ ）、（ ）的各种惯用形式，以及举行各种（ ）和（ ）的仪式。

②根据涉外礼仪交往原则，回答以下问题。

涉外交往原则中的尊重隐私原则，五不问，指的是什么？

③根据快递从业人员基本形象礼仪，对以下内容判断正误，如有误，请纠正。

女员工着工作装需按规定正确佩戴工号牌，工号牌应整洁无破损，字迹清晰，不宜戴婚戒上岗；男员工着工作装按规定头发要梳理整齐，头发长度可遮前额。

④根据国际交往中的称呼礼仪，对下面的内容进行识别。

对男子称	夫人
对已婚女士称	先生
对未婚女士称	小姐
不了解婚姻情况的女子称	

⑤根据快递服务人员与客户沟通的技巧回答以下问题。

作为一名快递服务人员，难免会有工作上的失误，如果是自身的问题应及时向客户致歉，请问向客户道歉有哪些技巧？

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递工作经验或五年以上快递实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
------	----	-----	------	----

职业素养 (20分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐5分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化5分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念5分。	
作业 (80分)	12	掌握涉外礼仪的概念。	每空3分，每错一处扣3分。	
	10	掌握涉外礼仪交往原则。	每处2分，每错一处扣2分。	
	20	掌握快递从业人员基本形象礼仪。	判断6分，纠错14分，每错一处扣7分。	
	20	掌握国际称呼礼仪。	每处5分，每错一处扣5分。	
	18	掌握握快递服务人员与客户沟通问题。	每处6分，每错一处扣6分。	



## 5. 试题编号: J2-5, 快递服务规范与礼仪 (国际礼仪与规范)

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

身高 1 米 82 的小陈来自河南周口市郸城县, 曾服过两年兵役。2010 年 12 月退伍后, 他在工厂上过班, 也曾在餐饮业创业, 直至 2020 年 3 月进入京东物流北京一家配送站点, 成为配送人员。

正在那一年, 为满足差异化配送需求, 京东物流开始在华北区域一线员工中选拔 10 名“京尊达”快递员, 组成专人专车团队, 专门为消费者提供高端服务和外国客户业务。这种高端服务有专业的规范化要求: 敲门要缓敲 3 下, 以防家里有人休息; 敲完后要后退 3 步, 因为门可能往外开; 站姿要身体端正, 向前微微倾斜 15 度; 经过培训, 懂涉外礼仪; 按“6W”法则做好电话记录; 发型、着装、配饰等都精心打理过, 这是一名“高端”快递员上门送件时的“仪式感”, 他们专门为消费者提供个性化、定制化服务。

任务要求: 根据任务描述中所提供的材料以及涉外礼仪的基本要求、国际称呼礼仪、快递从业人员言谈礼仪、快递从业人员基本形象礼仪和握手礼仪等相关技能点完成以下具体任务。

①根据涉外礼仪的基本要求, 填写完整以下内容。

涉外礼仪中的“热情有度”原则, 指的是( )有度、( )有度、( )有度、( )有度。

②根据国际交往中的称呼礼仪, 对下面的内容进行识别。

对男子称 夫人

对已婚女士称

对未婚女士称 小姐

不了解婚姻情况的女子称

对戴结婚戒指年纪稍大的女士称 先生

③根据快递从业人员言谈礼仪回答下列问题。

在与客户电话联系，按“6W”法则记录，所谓“6W”指的是什么？

④快递从业人员穿着标志服有哪些作用？

⑤根据握手礼仪，判断正误，并对错误的纠正。

应当具备的条件	判断正误	纠正
长辈与晚辈握手，应由晚辈先伸出手来。		
握手时要用力。		
与人握手时，三不戴：不戴帽子，不戴手套，不戴眼镜。		

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递工作经验或五年以上快递实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
------	----	-----	------	----

职业素养 (20分)	5	卷面保持整洁, 摆放整齐。	能保持卷面整洁, 摆放整齐 5分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4分。	
	10	能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5分。	
作业 (80分)	16	掌握涉外礼仪的基本要求。	每空 4分, 每错一处扣 4分。	
	20	掌握国际称呼礼仪。	每处 5分, 每错一处扣 5分。	
	18	掌握快递从业人员言谈礼仪。	每处 3分, 每错一处扣 3分。	
	8	掌握快递从业人员基本形象礼仪。	每处 4分, 每错一处扣 4分。	
	18	掌握握手礼仪。	判断 9分, 每错一处扣 3分, 纠错 9分, 每错一处扣 3分。	

## 6. 试题编号：J2-6， 快递法律识别（快递运营法律法规）

### （1）任务描述

#### 1) 任务

湖南志林快运有限责任公司是一家从事物流运输的湖南公司。随着我国快递业的迅猛发展，公司决定投资成立一家从事国内快递服务的子公司，投资 15 万作为启动资金。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及快递行政许可、快递业务经营许可制度等相关技能点完成以下具体任务。

① 根据快递业务管理相关法律规定，完成行政许可的概念。

行政许可，是在法律一般禁止的情况下，行政机关根据（ ）、（ ）或者（ ）的申请，经依法审查，赋予其从事特定活动的（ ）或（ ）的行政行为。

② 根据快递业务经营许可管理的具体规定，完成行政许可的特征。

湖南志林快运有限责任公司下属子公司向所属省邮政管理部门提交申请资料后，经依法审查，省邮政管理部门给该公司颁发了《快递业务经营许可证》，行政许可的形式一般是许可证、执照、审批和批准等。

（ ）行政行为是指法律、法规规定必须具备某种方式或形式才能产生法律效力的行政行为。

行政许可是（ ）行政行为，提出申请是行政许可的前提条件。

行政许可不同于行政征收和行政处罚，它不是对相对人课加义务或施以惩罚，而是赋予相对人某种权利或资格的（ ）行政行为。

③根据企业申请经营快递业务，应当具备的条件，判断正误，并对错误的说明原因。

应当具备的条件	判断正误
符合企业法人条件。	
有符合要求的注册资本。	
有与申请经营的地域范围相适应的服务能力。	

有一般的服务质量管理体系和较为完备的业务操作规范。

④根据相关法律规定，该企业应当有符合《快递业务员国家职业技能标准》并通过资格认定的快递业务员，经营同城快递业务的，快递业务员中具备初级以上资格的不低于 10%，经营省内异地快递业务的，快递业务员中具备初级以上资格的不低于 25%。请判断上述说法的正误，若有误，请说明原因。

⑤根据快递业务经营许可的条件，识别经营快递业务相对应的注册资金。

快递经营范围	注册资金
快递省、自治区、直辖市范围内	≥50 万元
快递跨省、自治区、直辖市范围	≥200 万元
快递国际快递业务	≥100 万元

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递工作经验或五年以上快递实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)	5	卷面保持整洁, 摆放整齐。	能保持卷面整洁, 摆放整齐 5分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4分。	
	10	能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5分。	
作业 (80分)	15	掌握行政许可的含义。	每空 3分, 少一处或错一处扣 3分。	
	15	掌握行政许可的特征。	每空 5分, 少一处或错一处扣 5分。	
	18	掌握企业申请经营快递业务的条件	判断正误 16分, 错一个扣 4分, 错误原因说明 2分。	
	17	掌握企业与申请经营地域范围相适应的服务能力	判断正误 9分, 原因纠正 8分。	
	15	掌握企业申请经营快递业务相对应的注册资金	注册资金识别, 错一处扣 5分。	

## 7. 试题编号：J2-7， 快递法律识别（快递安全和服务标准）

### （1）任务描述

#### 1) 任务

速尔快递公司，在经营管理上有很多不规范的地方。制度不完善，行为不规范，行为不规范具体表现为：野蛮分拣问题（利用扔、丢、投等方式分拣快件）；最后一公里服务问题（不上楼送到门等）；从业人员素质问题，给企业正常经营管理造成混乱，客户满意度不高，投诉率高。为了改变现状，公司高层决定：首先根据国家《快递服务》标准完善各项管理制度，严格执行和落实《快递服务》标准中的各项内容；其次，要求各级部门及公司全部员工认真学习《快递服务》标准的各项内容并组织实施。通过一段时间整改，快递服务的安全性得到了提高，企业经营管理水平也有很大的提升。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及标准的分类、快递服务组织沟通渠道、快递企业服务原则、快递安全、快递三个百分比、收寄验视等相关技能点完成以下具体任务。

①按照标准化层级和标准的有效范围划分，标准分为哪些？

②快递服务组织的内部沟通渠道有哪些？

③快递企业服务原则有哪些？

④快递三个百分百是指什么？

⑤在收寄中，快递服务人员在询问和验视内件的性质和种类的过程中，发现快件时法律、法规规定的禁寄物品，应拒收并向寄件人说明原因；若是限寄物品，也应拒收并向寄件人说明原因；若是贵重物品则建议寄件人购买保价或保险服务。

请对上述说法判断正误，若有误，请说明原因。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	18	熟练掌握标准划分	每个 3 分，少一处或错一处扣 3 分，扣完为止。	
	12	掌握快递服务组织的内部沟通渠道。	每个 2 分，少一处或错一处扣 2 分，扣完为止。	
	16	掌握快递企业服务原则。	每个 4 分，少一个或错一个扣 4 分。	
	18	掌握快递三个百分百。	少一处或错一处扣 6 分。	
	16	掌握快递收寄验视制度。	收寄验视，判断 10 分，原因纠正 6 分。	



## 8. 试题编号：J2-8，快递法律识别（快递索赔和快递安全）

### （1）任务描述

#### 1) 任务

2022年11月，张先生通过上海一家快递公司在哈尔滨市寄了一包价值5000元的服装，其中包括两件共3000多元的皮夹克。当时张先生要保价2000元，这家快递公司只给保1000元。货物经由这家公司的哈尔滨分公司送到张家人手中时，发现两件皮夹克不见了。张先生的家人找到这家公司，公司承认是他们接的货物，至于丢失赔偿的问题，说按总公司的规定只能赔偿200多元，不能按保价的额数赔偿。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及快递服务标准、快递保价、快递索赔与赔偿等相关技能点完成以下具体任务。

①快递公司的行为有哪些不妥，按《快递服务》标准快递公司应如何规范操作？

②快递的索赔条件有哪些？请解释索赔条件中其中一项的具体内容。

③快递赔偿中，对快件损毁赔偿的具体规定判断正误，若有误，请纠正。

快件损毁赔偿的具体规定	判断正误
完全损毁，指快件价值完全丧失，参照快件丢失赔偿的规定执行，即：不免除本次服务费用，保价快件按照被保价金额赔偿；非保价快件，按照《邮政法》及相关规定办理。	
部分损毁，指快件价值部分丧失，依据快件丧失价值占总价值的比例，按照快件丢失赔偿额度的相同比例进行赔偿。	

④根据快递索赔的相关知识，完成快递索赔处理时限的识别。

同城和国内异地快件 30个日历天（除特殊约定外）

港澳台快件

国际快件 60个日历天（除特殊约定外）

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业(80 分)	20	快递赔偿的不规范操作分析。	答案要点表达清晰，不妥行为分析 10 分，规范操作 10 分。	
	20	掌握快递的索赔因素。	快递的索赔因素共 16 分，少一处或错一处 4 分，扣完为止，一项索赔因素内容解	

		释 4 分。
25	掌握快递损毁赔偿的具体规定。	判断正误 20 分，少判或错判一个扣 10 分，错误纠正 5 分。
15	掌握快递索赔处理时限。	索赔处理时限识别，少一个或错一个扣 5 分。

## 9. 试题编号：J2-9，快递法律识别（快递运输法规）

### （1）任务描述

#### 1) 任务

2023年7月6日8时10分许，小明（化名）驾驶电动三轮车去往A物流公司库房装拣快递过程中，与小红（化名）驾驶的电动二轮车相刮，造成小红受伤，车辆损坏的交通事故。此事故经交管部门认定：小明负此事故的全部责任，小红无责任。小明系A物流公司的员工，其驾驶证的准驾车型为C1。其驾驶的电动三轮车系从B物流公司租赁，该电动三轮车经鉴定为正三轮轻便摩托车，属于机动车范畴。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及道路货物运输的经营许可、道路交通运输企业安全管理、道路交通事故管理相关技能点完成以下具体任务。

①对从事道路货物运输经营具备的条件判断正误，并对错误的条件进行纠正。

从事道路货物运输经营具备的条件	判断正误
有运输车辆	
有符合规定条件的驾驶人员	
有健全的安全生产管理制度	

②交通事故的特点是什么？

③根据快递运输法规的相关知识，完成交通事故的基本要素。

交通事故的基本要素包括：（ ）、（ ）、处于（ ）状态、发生时态、损坏后果、心理状态是（ ）或（ ）。

（ ）即发生碰撞、碾压、刮擦、翻车、坠车、爆炸、失火等其中的一种或几种现象。

④交通肇事罪定罪处罚情形有哪些，对的划√，错的划×，并对错的纠正。

交通肇事罪定罪处罚情形	判断对错
酒后、吸食毒品后驾驶机动车辆的	
无驾驶资格驾驶机动车辆的	

明知是安全装置不全或者安全机件失灵的机动车辆而驾驶的	
明知是无牌证或者已报废的机动车辆而驾驶的	
超载驾驶的	
为逃避法律追究逃离事故现场的	

⑤道路运输企业安全管理包括哪些内容，请在对的选项下面划√。

道路运输企业安全管理内容	选项
建立健全企业各级安全管理机构，充实思想和业务素质高的安全管理人员。	
做好驾驶员的技术培训工作，申领驾驶员的有关证件，做好年度审验。	
协助交通管理部门和相关部门处理好本企业有关的交通事故	
开展交通安全科学研究，提高企业的安全管理技术水平。	

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)	5	卷面保持整洁, 摆放整齐。	能保持卷面整洁, 摆放整齐 5分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4分。	
	10	能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5分。	
作业(80分)	20	熟练掌握快递企业从事道路货物运输经营具备的条件。	判断正误 15分, 少判或错判一个扣 5分, 错误项的原因分析 5分。	
	15	能掌握交通事故的特点	少一个或错一个要点, 扣 3分, 扣完为止。	
	12	掌握交通事故的基本要素	少一空或错一空扣 2分, 扣完为止。	
	17	掌握交通肇事罪定罪处罚的法律规定	判断正误 12分, 少判或错判一个扣 2分, 扣完为止, 错误项的原因分析 5分。	
	16	掌握道路交通运输企业安全管理的内容。	少选或漏选一个扣 4分, 扣完为止。	

## 10. 试题编号：J2-10，快递法律识别（快件进出境规定）

### （1）任务描述

#### 1) 任务

当事人委托 DHL 空运服务（上海）有限公司，于 2023 年 7 月 10 日以 C 类快件方式向海关申报进口货样广告品项下塑料结构件 61.35 千克，商品编号 39269010，总价 FOB237.00 美元，报关单号 224420189502631754。经海关查验发现，实际进口货物为验光机 3 台，商品编号应为 9018500000。经查，上述实际进口货物的总价为 FOB3000 美元，与申报不符。

经海关核定，上述进口货物的完税价格计人民币 26847 元，应纳税款共计人民币 4918.45 元，当事人漏缴税款共计人民币 2621.53 元。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料以及海关报关程序、海关通关制度、进出境快件概念、进出境物品种类等相关技能点完成以下具体任海关报关程序务。

#### ①根据相关法律要求，完成海关报关程序。

（ ）是指由经海关审核培训合格取得报关业务资格的报关员填写进(出)口货物报关单。

（ ）是指由海关对已接受申报的出入境货物核运载工具，以已经审核的申报单证为依据，在海关监管场所对货物进行实际检查，确认申报的单证与货物相符。

（ ）由海关根据《中华人民共和国关税条例》和《海关进出口税则》，征收（或免收）进出口关税。

#### ②海关通关的基本制度有哪些？

#### ③根据进出境法律要求，完成进出境快件的概念。

进出境快件，是指（ ）以向客户承诺的（ ）商业运作方式承揽、承运的进出境（ ）、（ ）。

#### ④对以下情形判断正误，若有误，请纠正。

由于用户所提供的货物商业发票和装箱单不明朗，导致报关员在申报的时候

对此货物的具体内容并不知情。但是当海关在抽查的时候发现了申报的资料和实际所应该申报的资料不符合时，海关会将此票货物退港处理。

⑤根据进出境法律规定，识别出不同物品的类别。

禁止进境物品	金银等贵金属及其制品、国家货币
禁止出境物品	各种武器、仿真武器、弹药及爆炸物品
限制进境物品	濒危动植物（含标本）及其种子和繁殖材料
限制出境物品	烟酒、无线电收发电机、通信保密机

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件 mapinfo 7.0 和 Office 或 wps 办公软件；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱



(20分)	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。	差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化5分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念5分。	
作业 (80分)	15	掌握海关报关程序。	少一空或错一空扣5分，扣完为止。	
	15	掌握海关通关的基本制度。	少一个或错一个扣5分，扣完为止。	
	8	掌握进出境快件的概念。	少一空或错一空扣2分，扣完为止。	
	18	掌握快件进口出现特殊情况的处理。	判断正误13分，错误原因纠正5分。	
	24	掌握禁止进出境和限制进出境物品种类。	每少识别或错识别一个扣6分，扣完为止。	

## 二、岗位核心技能

### 模块一 快递业务操作

#### 1. 试题编号：H1-1，快件验视要点与禁寄物品类型

##### (1) 任务描述

###### 1) 任务

2013年11月29日，家住山东东营广饶县大王镇的居民刘兴亮在收到网购的一双鞋子几个小时后出现呕吐、腹痛等症状，因抢救无效死亡。据医院诊断显示，死因为有毒化学液体氟乙酸甲酯中毒。据了解，此事缘于氟乙酸甲酯作为快件在投递中发生泄漏，污染了其他快件。2013年12月20日晚，圆通速递公布的调查结果显示，圆通收件人员曾对该物品进行验视。物品发生泄漏时，捷顺通公司（圆通加盟店）两名店员不适，11月29日工作人员与发件企业联系，对方称该物品为氯乙腈，无毒无害，只需进行通风晾晒处理，而当日又有3名员工胸闷。2013年11月30日，相关人士再次致电该发件企业询问寄递物品是何物时湖北方面寄件人称为氟乙酸甲酯。

圆通方面表示，鉴于寄件方在寄件时并未如实告知所寄物品的性质及恰当的处置方法，圆通速递将通过法律途径维护自身的合法权益。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料，结合验视快件内件、快递服务礼仪、快件查询、查验禁寄物品、资费计算技能点完成以下具体任务。

- ① 快件收寄可分为哪两种方式？快件查询有效期为多久？
- ② 快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？
- ③ 你认为，案例中圆通收件员是否应该对快件进行验视？如果应该，在收取寄递物品时，收件员应如何验视物品内件？
- ④ 上述案例涉及到我国相关法规中所规定的禁止邮寄的物品，下列哪些物

品是禁寄物品？

钻、氢气、铅笔、发令纸、梳子、火柴、固体胶、书、蓄电池、纸张、麻黄素、衬衣、仿真武器、MP4、有价证券、手机、汽油、未经药制的兽骨。

⑤ 快递公司某一快件的重量为 12 公斤，已知资费=首重资费+续重资费=首重资费+(快件重量-首重)×续重每公斤资费，发往山东的运费是多少？

运费计算		
目的地	首重 (1 公斤)	续重每公斤资费
山东	10 元	8 元
广州	10 元	4 元

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放凳子、工作台面整洁 5分，自觉遵守考场秩序 5分。	
作业 (80分)	快件收寄、查询	12	熟练快件收寄方式、查询有效期	快件收寄方式 8分，少/错一种方式扣 4分，扣完为止；快件查询有效期 4分。	
	快递服务礼仪	10	掌握快递客户服务的基本要求	快递服务礼仪的基本要求和具体要求 7分，少/错一处扣 1分，扣完为止；服务礼仪的原则 3分，少/错一处扣 0.5分，扣完为止。	
	快件验视	12	掌握快件验视制度	案例中圆通收件员是否应该对快件进行验视 3分；验视物品内件 9分，少/错一验视内容扣 3分，扣完为止。	
	禁寄物品	22	识别禁寄物品	识别禁寄物品 22分，少/错一处扣 2分，扣完为止	
	运费计算	24	正确计算运费	计算过程 18分，答案 6分。	

## 2. 试题编号：H1-2，快件保价方式及快件计费要点

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

2023年8月，某茶叶有限公司通过某快递公司向上海一超市交寄一批茶叶。根据快递单记载：该批茶叶共6件300公斤。茶叶有限公司在“理解并同意运单条款”一栏进行签字确认。但在实际到达上海某超市时只有5件250公斤。后来快递公司查明茶叶短少的原因是在仓库里被盗走一件。在协商赔偿问题时，快递公司认为在快递单上记载有：重要物品务必保价，未保价物品按快递资费5倍赔偿，最高不超过500元，同意赔偿某茶叶有限公司500元。茶叶公司诉讼到法院，要求被告快递公司赔偿实际损失15000元。法院审理后，判决支持了原告某茶叶有限公司的诉讼请求。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料，以及快件查询、快件撤回、快件验视、保价保险、运费计算方法的掌握来完成以下具体任务。

① 快件查询方法有哪些？查询有效期是多久？

② 在案例中，如果该茶叶有限公司要求撤回茶叶，请识别快件撤回的条件是否合理？如不合理，该如何调整。

撤回条件	是否合理	调整为
同城快件尚未首次投递，如已首次派送尚未派送成功		
国内异地快件尚未首次投递，如已首次派送尚未派送成功		
港澳台地区的快件首次投递，如已首次派送尚未派送成功		

③ 在收取寄递茶叶时，如何验视物品内件？

④ 案例中判决支持了原告某茶叶有限公司的诉讼请求，请区分快件保价与保险的区别。

序号	区别	内涵
1	( ) 不同	保险：风险从个人和快递公司转移到保险公司，保价：

		风险从 ( ) 转移到 ( )
2	( ) 不同	保险条件下支付的是“保险费”，( ) 快递公司营业款；保价运输条件下支付的是“保价附加服务费”( ) 快递公司营业款。
3	( ) 不同	保险：( ) 承担风险，保价：( ) 承担风险

⑤ 一票从北京寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为 50cm、40cm、和 60cm，快件实重 5kg，已知体积重量公式为：（最长×最宽×最高）/系数（航空运输系数为 6000；公路运输系数为 12000），其计费重量是多少？

### ⑥ 实操题

某客户向快递公司交来四件单件包装的物品，量得长、宽、高分别是 A（165 厘米、40 厘米、30 厘米）、B（120 厘米、40 厘米、60 厘米）、C（150 厘米、100 厘米、110 厘米）、D（90 厘米、90 厘米、140 厘米），根据相关规定，以上物品尺寸哪个不符合快件规格？请说明理由。

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5分，自觉遵守考场秩序 5分。	
作业(80分)	快件查询	12	掌握快件查询方法和有效期	快件查询方法 9分，少/错一方法扣 3分，扣完为止，快件查询有效期 3分。	
	快件撤回	12	掌握快件撤回的条件	判断快件撤回的条件的每个 3分，纠错每个 3分。	
	快件验视	9	掌握快件验视制度	快件验视制度的每个要点 2分，要点解释 1分。	
	保价快件	9	掌握保价与保险的区别	保价与保险的区别每个空 1分，少/错一要点扣 1分，扣完为止。	
	运费计算	18	能正确计算运费	计算过程 14分，答案 4分。	
	计算规格	20	能正确计算快递规格	指出不符合规格的快件，每件 5分，能分析不符合规格的原因，每条 5分。	

### 3. 试题编号：H1-3，快件交接与禁寄物品类型

#### (1) 任务描述

##### 1) 任务

市民金小姐和陆小姐最近遭遇了烦心事：三个相同规格的越洋包裹，快递代缴关税却出现了不收税、收“小税”和收“大税”三种情况。事实上，快递公司代缴关税玄机不少，市民在邮寄越洋包裹时不妨多长个心眼。

今年6月底金小姐与陆小姐结伴同游，在德国法兰克福的一家百货公司里给自己和亲友买了蒸锅、炒锅等厨房用品，分三箱装运邮寄回国。这三箱货品包装规格一样，每箱均收了100欧元运费，接运方均是联邦快递公司，邮寄目的地为广州。但当这三箱货物邮寄到广州时，第一箱货物被征收1431.58元关税，第二箱货物则被征收328元的关税，第三箱货物免关税放行。

三个包裹三种情况

包裹一：被征收1431.58元关税

据了解，陆小姐仍在欧洲时，即接到联邦快递公司办事人员关于第一箱货物已到达广州的信息。但由于时差问题，快递公司广州清关员（即关税办理人员）拨打陆小姐电话时，陆小姐手机关机。当天上午10:39这名清关员给陆小姐发邮件，要求陆小姐在下午4:30之前回复以下内容：“此包裹将要到达广州机场清关申报，因没有公司名，烦请联系和确认是按公司样品申报还是私人物品清关或者做正式报关？”陆小姐没来得及在当天下午4:30前回复此邮件，而是在当天下午的7:30回复了此邮件称，货物是自购自用，不存在公司样品情况。

但这名清关员表示该批货物已按以“公司样品”申报关税。就这样陆小姐被征收了1431.58元关税。陆小姐表示：“以公司样品征关税，这与事实完全不符。”她多次向快递公司申诉此单货运的关税问题，但两个星期下来，快递公司均维持原有决定：不交1431.58元“关税”，价值4000多元的锅就将一直被扣压在仓库。“无奈，我只有先收下此笔货物。”陆小姐如是说。

包裹二：被征收328元关税

陆小姐的另一笔货物，虽然是同样的用途，但由于及时与清关员联系上，说明此包裹是自己所用，最后被征收的是328元的个人物品进口关税。



包裹三：被免征关税

与陆小姐同行的金小姐，则与联邦快递公司“争论”很久，最后被以“行李”名义零关税放行。

任务要求：在掌握快件交接、禁寄物品识别、快递运输方式、快件规格等相关知识点的前提下，根据任务描述中所提供的材料，完成以下具体任务。

① 案例中的包裹采取的是航空运输，那么下列对航空运输的分析是否正确，如不正确该如何调整。

序号	分析	是否正确	调整为
1	破损率高，安全性好，航空运输的地面操作流程各环节比较严格，管理制度比较完善。		
2	航空运输在各种距离中速度方面优势明显。		
3	投资大，运量小，费用高，不容易受天气影响。		

② 在快件交接过程中，如何检查交接快件？

③ 根据我国相关法规规定，禁寄物品种类有哪些？（答出 5 种即可）

④ 请简述快递业务员应如何选择快件的运输方式。

⑤ 实操题

某客户有五个快件需要发货，重量均不超过 50kg，三个快件为非航空快件，尺寸分别为：

a. 145cm×80 cm×155 cm

b. 90 cm×70 cm×110 cm

c. 155 cm×20 cm×130 cm

两个快件为航空快件，尺寸分别为：

d. 30cm×50cm×100cm

e. 1cm×1cm×20cm

根据相关规定，这五个快件中，哪些符合快件规格，哪些不符合，请说明理由。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	9	掌握航空运输方法的特点	航空运输方法的对错每个点 2 分, 纠错每个 1 分。	
	16	掌握快件交接过程对快件的检查	答案要点表达清晰, 交接快件每个要点 4 分, 少/错一要点扣 4 分, 扣	

			完为止。	
快件 禁限 规定	20	掌握国家禁寄物品种类	满分 20 分，少/错一处扣 4 分，扣完为止。	
快件 运输	10	正确选择运输方式	答案要点表达清晰即可给满分	
快件 尺寸 要求	25	掌握快件尺寸规格	货物判断每个 3 分，解释原因每个 5 分。	

## 4. 试题编号：H1-4，快递计费及派件路线规划

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

2023年8月10日，出差去上海的黎阳，通过本地一家快递公司托运一箱土特产，准备分给上海的亲朋好友。黎阳与快递公司约定货到付款，快递服务费用为60元。可5天后黎阳在上海提货时，却被收费300元，原来，黎阳的土特产在运往上海的途中，经过武汉、杭州等地多次中转，需收多项中转费用。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料和相关快递知识，以及对快件付款方式、计费方法、运输方式、派送路线的认识基础上，完成以下具体任务。

① 案例中黎阳的快件采取到货付款方式，快递付款的方式还有哪几种？

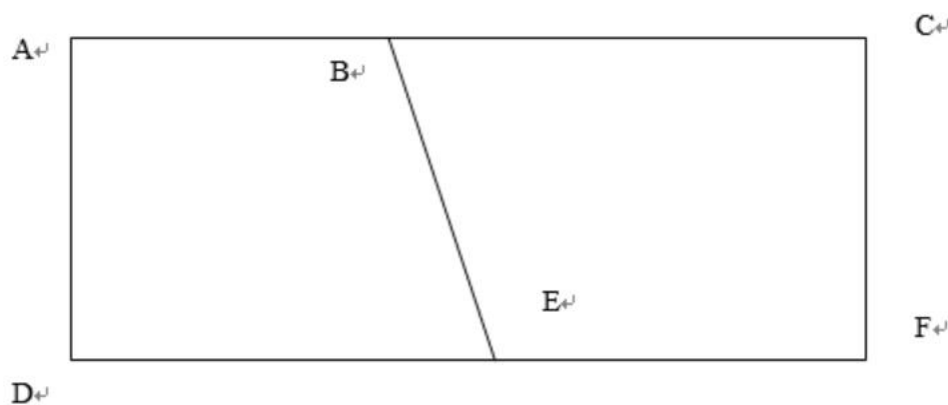
② 根据案例实际情况，你认为黎阳被加收费是否合理，并简述理由。

③ 请简述快递业务员应如何选择快件的运输方式。

④ 一票从北京寄往广州的快件，由2件组成，都使用相同的纸箱包装，快件A的长宽高分别为60厘米、40厘米、30厘米，实重5公斤；快件B的长宽高分别为60厘米、40厘米、30厘米，实重为18公斤。已知体积重量公式为：（最长×最宽×最高）/系数（航空运输，系数为6000），将一票快件整体进行重量计算，计费重量为多少？

#### ⑤ 实操题

根据派送快件情况，合理安排派送路线。



快递员骑自行车派送，A 点为网点所在地，B 点需要派送一票 1 小时内到达的快件，E 点需要派送一票价值昂贵的快件，F 点需要派送一票普通包裹，C 点需要派送一票普通文件，D 点需要派送一票普通包裹。

A 点到 B 点需要 40 分钟，B 点到 C 点需要 40 分钟，C 点到 F 点需要 30 分钟，F 点到 E 点 40 分钟，E 点到 B 点需要 30 分钟，E 点 D 点需要 40 分钟，A 点到 D 点需要 20 分钟。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，	工作场地脏乱差；严重违反考

				5分。	考场纪律,造成恶劣影响的本大项记0分。
		10	任务完成后,整齐摆放凳子和相关资料,工作台面整洁,并自觉遵守考场秩序。	任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁5分,自觉遵守考场秩序5分。	
作业(80分)	快递营业款结算	15	掌握快递营业款结算方式	快递营业款结算方式的五要点各3分,少/错一方式扣3分,扣完为止	
	快件运费	10	掌握快件运费结算	合理与否回答正确得5分,错误扣10分;合理与否回答正确且原因表达清楚得10分,原因分析错误扣5分	
	快件运输	10	可以正确选择运输方式	答案要点表达清晰即可给满分	
	快件运费	25	会计算快件运输费用	计算过程20分,结果正确5分。	
	规划派件路线	20	掌握快件派送线路设计	线路判断第一条10分,第二条6分,线路偏差一处扣2分,扣完为止;原因分析4分。	

## 5. 试题编号：H1-5，计费方法及保价快件

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

家住武进区湖塘镇的李先生花 125 元邮费，通过快递公司向正在读大学的儿子邮寄了一台价值 3500 元的惠普笔记本电脑，未选择保价服务。数天后，其儿子未收到货。于是，李先生找到快递公司查询电脑下落，得到的答案却是货物在运输过程中不慎丢失，公司愿意赔偿。由于李先生未选择保价服务，快递公司只肯按照邮费的 2 倍即 250 元进行赔偿。李先生坚持要求快递公司照价赔偿，双方争论无果，李先生无奈之下，向消协投诉，请求维权。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，计费方法、快件收寄、保价快件、快件赔偿、计费规格的认识，完成以下具体任务。

#### ① 以下快件的计费方法是否正确，如果有误该如何调整？

序号	计费方法	是否正确	调整为
1	以重量为基础，实施“取大”的方法		
2	以时效为依据，体现“快速高价”方法		
3	首重加续重方法		

#### ② 快件收寄有哪两种方式？请简述这两种方式的主要区别。

#### ③ 请填写快件保价与保险的区别。

序号	区别	内涵
1	( ) 不同	保险：风险从个人和快递公司转移到保险公司，保价：风险从 ( ) 转移到 ( )
2	( ) 不同	保险条件下支付的是“保险费”，( ) 快递公司营业款；保价运输条件下支付的是“保价附加服务费”( ) 快递公司营业款。
3	( ) 不同	保险：( ) 承担风险，保价：( ) 承担风险

④ 案例中，李先生要求赔偿，那么快件的赔偿原则包括哪些？

⑤ 李生联系了另一家快递公司提出要寄递 70 公斤的机器，请根据计费规格，分析快递企业应如何处理，请说明理由？

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造



		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	成恶劣影响的本大项记 0 分。
作业 (80 分)	快件计费	12	熟练快件计费方法	快件计费方法每个判断 4 分，纠错每个 1 分，少/错一方式扣 3 分，扣完为止。	
	快递收寄	20	熟练快件收寄方式	快递收寄方式 12 分，少/错一方式扣 6 分，扣完为止，收寄方式的区别 8 分。	
	保价保险	18	掌握快件保价与保险的区别	保价与保险的区别每个点 2 分，少/错一方式扣 2 分，扣完为止。	
	快件赔偿	10	熟悉快件赔偿原则	快件赔偿原则每个要点 5 分。	
	计费规格	20	熟悉计费规格	正确指出是否受理 5 分，能分析原因 10 分，能提出建议 5 分。	

## 6. 试题编号：H1-6，快递签收要点及快件赔偿条件

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

消费者金某在淘宝网上购买了一根手机排线，共计 65 元(含运费)，通过圆通速递托运。两天后，金某查询实时物流系统，上面显示货物已到达长沙县，签收：本人。金某纳闷了，长沙县圆通速递根本没联系他，货物的影子都没看见，怎么就“本人”签收了？询问之后，圆通的答复是该快件丢失了。金某向长沙县消保委投诉，要求圆通快递对货物进行赔偿。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，运单签署和快件投递、快件赔偿、业务推介的认识基础上，完成以下具体任务。

① 请简述在收寄时，除了电子签署，还有哪些客户运单的签署方式。

② 快递服务组织应在投递前联系收件人，当出现快件无法投递情况时采取的措施是否正确，如果有误该如何调整？

序号	措施	是否正确	调整为
1	出现首次无法投递时，快递服务组织应主动联系收件人，通知再次投递的时间		
2	再次仍无法投递，可通知收件人自取，并告知收件人自取的地点和时间		
3	若联系不到收件人，快递服务组织应在一周内联系寄件人，协商处理办法和费用		

③ 快件的赔偿条件有哪些？

④ 某快递企业在国内推出“航空即日达”产品，专线飞机，当日收取当日派送，承诺送达，不到退款。业务员宣讲内容为：“航空即日达”产品，我们承诺当日收取当日派送，承诺送达，不到退款，可以给您的企业争取更多时间，保障贵企业的形象，现在很多企业都选择这项业务。请问业务员向某企业客户推介

此项业务是否合理，如不合理请调整。

⑤ 实操题

如果客户的签名无法清晰辨认，业务员应该如何处理？

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	

					分。
作业（80分）	运单签署	10	掌握快递运单签署要求	快递运单签署要求每个要点少/错一处扣5分，扣完为止。	
	快件投递	16	掌握快递投递注意事项	快递投递注意事项每个点4分，纠错每个点4分。	
	快递赔偿	24	正确理解快件赔偿条件	快件赔偿条件每个要点6分，少/错一处扣6分，扣完为止。	
	快递客户业务推介	15	熟悉快递业务推介方法	快递业务推介方法判断5分，分析原因10分，条理清晰，酌情给分。	
	运单签署要求	15	正确处理运单签署各种情况	客户的签名无法清晰辨认，正确处理，并表达清楚得15分。	

## 7. 试题编号：H1-7，快递包装要点及赔偿条件

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

在上海市闵行区一处商务办公楼的收发室门口，一到工作日的上午9点上班之后，就会络绎不绝地驶来送快递的小车。快递员们纷纷从车上卸下大包小包的快递，然后逐个给收件人打电话，请他们来取快递。快递员为方便查找快递，时常会把快递像“摆地摊”一样摆放在收发室门口，场面甚是“壮观”。这样接收快递的繁忙场景，估计很多人都见到过。

对大部分收件者来说，拿到快递后，打开快递、取货、撕掉包装上的信息栏，然后可能随手就把包装袋、包装盒等丢弃到垃圾桶内。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，快件赔偿条件和快件包装、包装检查、包装规范的认识基础上，完成以下具体任务。

① 请简述快递赔偿条件有哪些。

② 快件包装的原则有哪些？外包装表面没有突出的钉、钩、刺属于哪一个原则？

③ 如何检查快件包装是否合格？

④ 从案例中，我们看出包装有许多规范和要求，下面说法是否复核规范，如果不符合如何调整。

序号	包装操作	是否正确	调整为
1	易碎物品和贵重物品需要用填充物进行内外包裹，然后用胶纸把包好的物品封好。		
2	包装箱内需要用填充材料将缝隙进行填充，可以摇晃进行检查，稳固性要经受1.6米跌落试验。		
3	电子面单直接贴于箱体最大正面，纸质面单贴于最大正面且用胶带固定，采用H型封装。		
4	易碎品需要黏贴易碎标志，进行‘骑缝线’粘贴，液体需要黏贴向上标志，进行最大正面黏贴。		

### ⑤ 实操题

请根据以下提供的物料，简述如何包装 4 个圆柱形的玻璃杯？

物料：圆柱形玻璃杯 4 个；玻璃杯防震填充物若干；不同型号纸箱若干；胶带；运单；塑料薄膜；易碎标识胶粘。

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个,机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁,排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分;能保持卷面整洁,排版合理,5 分。	工作场地脏乱差;严重违反考场纪律,造

		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	成恶劣影响的本大项记 0 分。
作业（80分）	快递赔偿	24	掌握快递赔偿条件	快递赔偿条件每个要点 6 分。	
	快件包装	12	掌握快递包装原则	快递包装原则每个原则 3 分，少/错一处扣 3 分，扣完为止；原则判断 3 分。	
	快件包装检查	12	掌握包装检查方法	包装检查方法每个要点 3 分。	
	快件包装要求	20	掌握快递包装的基本要求	快递包装操作的基本要求判断各条 4 分，纠错各 4 分。	
	包装实操	12	能对寄递物品进行正确包装	正确包装寄递物品，每个要点 3 分。	

## 8. 试题编号：H1-8，快件赔偿条件及快递安全管理

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

平湖消费者廖某从温州供应商处购买了一台电脑，通过快递送达。廖某打开快件后发现，电脑已经被摔坏了，因此拒绝签收。之后，平湖、温州两地快递公司互相推诿，廖某愤而投诉。最终，在平湖和温州两地工商部门的调解之下，由两地快递公司共同承担相关损失，销售方重新发货，电脑终于完好无损地寄到了廖某的手里。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递，和对快件赔偿、安全管理方法和后续处理的认识基础上，完成以下具体任务。

- ① 快件的赔偿原则包括哪些？
- ② 快件的赔偿条件有哪些？本案例中快件赔偿的条件属于哪种？
- ③ 快递服务的安全管理主要包括哪五方面的内容？
- ④ 快递服务组织应在投递前联系收件人，当出现快件无法投递情况时采取的措施是否正确，如果有误该如何调整？

序号	措施	是否正确	调整为
1	出现首次无法投递时，快递服务组织应主动联系收件人，通知再次投递的时间		
2	再次仍无法投递，可通知收件人自取，并告知收件人自取的地点和时间		
3	若联系不到收件人，快递服务组织应在一周内联系寄件人，协商处理办法和费用		

- ⑤ 在快件交接过程中，为了保障快件安全，该如何检查交接快件？

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。



## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件赔偿	8	熟悉快件赔偿原则	快件赔偿原则每个要点 4 分。
	快件赔偿	20	正确理解快件赔偿条件	快件赔偿条件每个要点 4 分, 为案例选择正确的要点 4 分。
	快件服务	20	掌握快递服务安全性含义	快递服务安全性每个要点 4 分。
	快递投递	16	掌握无法投递快递处理方法	无法投递快递处理方法要点判断各 4 分, 纠错 4 分。
	包装实操	16	正确交接快件	快递交接注意事项每个要点 4 分, 少/错一处扣 4 分, 扣完为止。

## 9. 试题编号：H1-9，快件交接和费用计算

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

付新华和他创办的守望萤火虫研究中心团队，“七夕”之前通过第三方网购的 25 批萤火虫，主要由几家快递公司送货。付新华说，萤火虫成虫的生命只有 7-10 天，如果没有最近几年快递业的迅猛发展，萤火虫买卖绝不会如此活跃。在这一点上，快递公司其实扮演了不光彩的角色。我们登陆淘宝网看到，很多萤火虫卖家，都在套餐上醒目打上“快递包邮包活”、“快递包邮到家”等广告语。7 月 19 日，一位萤火虫买家收到快递后，发表评论：“昨天下午订的，今天晚上就收到了，超级快啊！”

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，派送安全和快递流程、快递交接、运费计算的认识基础上，完成以下具体任务。

① 萤火虫在派送的时候需要特别注意，以下派送萤火虫安全注意事项是否合理，如果不合理请进行调整。

序号	派送注意事项	是否合理	调整为
1	萤火虫经济价值不高，可将快件单独放置在无人看管的地方。		
2	使用汽车或快递电动三轮车派送时，业务员应锁好车箱（门窗），并在离开前再次确认快件是否安全。		

② 按照快递业务运行顺序，快递流程主要包括哪四大环节？

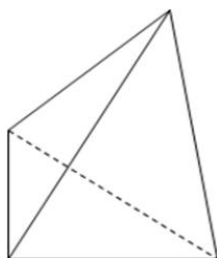
③ 在萤火虫快件交接过程中，如何检查交接快件？

④ 一票快件从深圳寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，指向的长宽高分别为 60 cm、40 cm、30 cm，快件实重 24.1kg，已知体积重量公式为：（长×宽×高）/系数（航空运输系数为 6000；公路运输系数为 12000），资费=首重

价格+续重×续重价格，请计算这票快件的资费。

区间	首重 1kg	1kg<重量≤20kg	20kg<重量≤50kg
上海—广州	12 元	6 元/kg	5 元/kg
深圳—广州	10 元	2 元/kg	1 元/kg

⑤ 假如下图所示物品为航空快件轻泡物品，请问怎样称量该物品的体积重量？从深圳寄往北京的航空快件，形状如图所示，使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为 60cm、40cm、30cm，快件实重 14 公斤，已知体积重量公式为：（最长×最宽×最高）/系数（航空运输系数为 6000；公路运输系数为 12000），计算其资费。



区间	首重价格	续重价格
上海—广州	20 元/公斤	8 元/公斤
深圳—北京	30 元/公斤	12 元/公斤

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算	根据需求选备

	机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	
工具	每个机房配置供30人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### （3）考核时量

考核时量：60分钟。

### （4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁5分，自觉遵守考场秩序5分。	
作业 (80分)	派送安全	15	掌握派送安全	派送安全每个要点判断5分，纠错5分。	
	快递流程	20	正确理解快递流程	快递流程每个要点5分。	
	快件交接	16	掌握快递交接注意事项	快递交接注意事项每个要点4分，少/错一处扣4分，扣完为止。	
	运费计算	14	正确计算运费	计算过程10分，结果正确4分。	
	运费计算	15	正确计算轻泡件运费	体积重量计算正确10分；运费正确5分。	

## 10. 试题编号：H1-10，快递安全管理及应急预案

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

此前，上海申通快递有限公司所属加盟网点上海浦东金桥申通快递有限公司（快递业务经营许可证号：沪邮 20100289B）违规收寄禁寄物品，导致飞机货舱发出烟雾警告备降济南，造成了严重的社会影响。这起案件情况如下：

2014年3月10日20时22分，运输该快件的航班由上海飞往北京首都机场途中，由于货舱发出烟雾警告而紧急备降济南，所幸所有旅客平安。经查，引发事故的货物是由上海浦东金桥申通快递有限公司收寄的发往北京亦庄经济开发区的快件。快件内装3瓶“二乙氨基三氟化硫”，因瓶子碎裂，液体腐蚀泡沫引发烟雾警告。经相关部门鉴定检测，“二乙氨基三氟化硫”为腐蚀性化学物质，会导致灼伤，为国家禁寄物品。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，快件安全管理和应急预案、快件标签、禁寄物品的认识基础上，完成以下具体任务。

① 快递服务的安全管理主要包括哪五方面的内容？



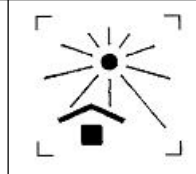
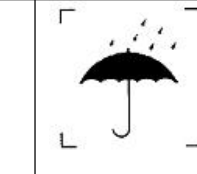
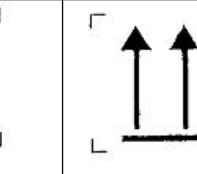
② 根据我国相关法规规定，禁寄物品种类有哪些（写出6种即可）？

③ 如果遇到禁限寄物品需要制定应急预案，以下应急预案是否正确，如不正确该如何调整。

序号	应急预案	是否正确	调整为
1	发现黄色书籍，应立即停止分拣，通知公安，国家安全和新闻出版部门进行处理。		
2	发现放射性物品、危险化学制品，应立即停止分拣，隔离并保护现场，通知场地负责人，协助疏散工作人员，按应急预案处理。		
3	发现易燃易爆物品，应立即停止分拣，隔离并保护现场，通知场地负责人，协助疏散工作人员，快件交由专业人员进行处理。		

4	发现禁止进出境物品，应移交公安机关处理。		
---	----------------------	--	--

④识别标志，在标志下面写上标志名称？

⑤实操题

从下列物品中选择禁寄物品，并写出在分拣场地发现此种禁寄物品的应急预案方法。

衣服、海洛因、帽子、水杯、炸药

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5分，自觉遵守考场秩序 5分。	
作业(80分)	安全要素	20	掌握派送安全原则	派送安全原则每个要点4分。	
	快件禁限规定	12	掌握国家禁寄物品种类	答出国家禁寄物品种类的一点得2分，满分12分。	
	应急预案	18	掌握不同禁寄物品的应急预案	应急预案判断每个点3分，纠错3分。	
	标签标志	20	正确识别标签标志	正确识别标志，每个标志4分。	
	应急预案	10	识别禁寄物品并正确对寄递物品进行应急预案	识别禁寄物品2分一个，应急方案每个3分。	

## 11. 试题编号：H1-11，快递纠纷处理及快件收发货检验

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

李村的赵先生说，他和某商家合伙做生意，他负责网店营销，对方负责出货，春节前，湖南衡阳一客户买了自己网站上一款 3560 元的智能手机。2 月 1 日，韵达的快递员到合作商家处取货，2 月 6 日，客户回复称，手机型号不符，拒绝签收，2 月 25 日，快递员将手机送回来，他检查一看，退回来的手机竟是一部旧诺基亚。“我怀疑手机被掉包了。”赵先生要求快递公司解释，可快递公司并没给出明确的意见。

韵达公司市北区负责人刘经理表示，手机是不是被掉包很难说清，把物品寄到收件人手中时物品包装完好无损，所以很难确定取件时发件人发的是什么类型的手机，这件事情已经发函到上海总部等待处理，他们也正在调查。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，快件收发货检验和快递礼仪、快件签收、快件交接、运单功能的认识基础上，完成以下具体任务。

① 在这个案例中，为了避免纠纷，您认为赵先生和他的合作伙伴在收发验货时要注意哪些环节？

② 快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

③ 从案例中分析，手工签收快件操作是否合理，如不合理如何调整。

序号	安全操作	是否正确	调整为
(1)	业务员应礼貌请客户在快件人签署栏写上收件人全名和收件日期。		
(2)	如客户签名无法辨认，业务员应拍照登记。		
(3)	填写收件日期时，填写具体到小时。		
(4)	完整揭取运单并写上派件人姓名。		



(5)	如果客户同意，业务员可以代客户签字。		
-----	--------------------	--	--

④ 在快件交接时候，需注意哪些事项

⑤ 根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中五处填写不规范。

**快运详情单**  
EXPRESS WAYBILL  
0 2 0 0 0 5 6 1 7 6 0 3

寄件人: 陈亦佳 Sender's Name	始发地: Origin	收件人: 陈先生 Received By	目的地: Destination
寄件地址: 广东省广州市天河区 From Province City County		收件地址: 海南省长沙市开福区 To Province City County	
单位: ×××医院保健科 Company		单位: 湖南卫视电视台国际频道总监室 Company	
电话: 020-868****4 Tel	手机: 1386****3886 Mobile	电话: 0731-82***6808 Tel	手机: Mobile

请在签字前阅读背书条款，贵重物品请保价未保价物品的理赔为资费的5倍。

发件人 签名	月 日 时	揽件人 签名	月 日 时	收件人 签名	月 日 时
内件说明: <input type="checkbox"/> 货样 <input type="checkbox"/> 非货样		付款方式: <input type="checkbox"/> 现付 <input type="checkbox"/> 月结		<input type="checkbox"/> 本人签收 <input type="checkbox"/> 同事签收 <input type="checkbox"/> 亲属签收 <input type="checkbox"/> 其他人签收	
0200005617603				备注:	

件数:  
重量:  
资费:  
总资费:

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指	必备

	导经历。	
--	------	--

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业(80分)	快件收发货检验	10	掌握快件收寄时的一些注意事项	快件收寄的注意事项每个要点 5 分。	
	快递服务礼仪	10	掌握客户服务人员的基本礼仪要求和服务原则	快递服务礼仪的基本要求 and 具体要求 8 分，少/错一处扣 1 分，扣完为止；服务礼仪的原则 2 分，少/错一处扣 0.5 分，扣完为止。	
	快件签收	20	掌握快件签收注意事项	快件签收注意事项判断每个要点 2 分，纠错每个 2.5 分。	
	快件交接	20	掌握快件交接注意事项	快递交接注意事项每个要点 5 分，少/错一处扣 5 分，扣完为止。	
	运单填写	20	能正确填写运单	指出运单中不规范处，每处 4 分。	

## 12. 试题编号：H1-12， 快递运单填写及快件收发货检验

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

市民王女士1月26日通过宅急送给外地的同学寄了些东西。据王女士介绍，寄出去的东西有皮包、衣服、单据、台历，快递员来取件、填单子的时候，自己忙着别的事，只填写了收件人的姓名及送达地址，其他的内容是快递员填写的。可东西寄出去后，迟迟没有回音。2月24日，宅急送总部工作人员打来电话称货物丢失了。

王女士称，她寄送的物品价值约1000元，但宅急送方回复说，由于自己没有保价，而且填的快递单上只写着“衣服”，不同意王女士提出的赔偿数额，他们按照约定最多只能按照运费的10倍即100元赔偿。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件收发货检验、快件赔偿条件、运单功能分区、运单规范填写的认识基础上，完成以下具体任务。

- ① 在王女士快件交接过程中，如何进行快件收发货检验？
- ② 快件赔偿的条件是什么？
- ③ 实操题

The image shows a YTO Express shipping label form. It is divided into several sections with numbered callouts (1-13) pointing to specific fields. The YTO logo and '圆通速递' are at the top left. A barcode is in the center. The right side contains fields for destination, price, weight, and insurance. The bottom has a date field and a 'PRESS HARD' instruction.

<b>寄件人信息 (Shipper's Information)</b>		<b>收件人信息 (Receiver's Information)</b>		<b>目的地名称 (Destination)</b>	
1 寄件人 Shipper	2 地址簿 Address	9 收件人 Consignee	目的地 Destination	文件回通必填	
详细地址 Detail Address		详细地址 Detail Address		件数 Pieces	重量 Weight
省 Province	3 市(City) City	区(District) District	省 Province	10 市(City) City	区(District) District
单位名称 Company Name		单位名称 Company Name		体积量 Volume Weight	WE CANNOT DELIVER TO P.O. BOX NUMBER
4	5 电话 Tel	6 手机 Mobile	11	12 电话 Tel	13 手机 Mobile
内件说明: Description of goods		6 <input type="checkbox"/> 文件 Sample <input type="checkbox"/> 物品 Goods		每票托寄物价值不得高于10000元	
7 寄件人签名 Shipper's Signature		8 年 Y 月 M 日 D		保价费用 Insurance Fee (费率: 3%)	
8 年 Y 月 M 日 D		收件人签名 Receiver's Signature		支付方式 Payment/Details	
9 电话 Tel		10 手机 Mobile		11 现金 Cash <input type="checkbox"/> 月结 Monthly Settlement <input type="checkbox"/>	
12 电话 Tel		13 手机 Mobile		费用总计 Total Charge	
14 收件公司 Receiver's Company		15 收件人 Receiver		备注 Remarks	
16 0123456789		17 通过ISO9001:2000质量管理体系认证		18 请用力正格填写 PRESS HARD	

请说明上面运单中 1-13 号需要填写的项目。

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1: ( )      | 2: ( )      |
| 3: 发件人的详细地址 | 4: 发件人所在单位  |
| 5: 发件人电话    | 6: 内件说明     |
| 7: ( )      | 8: ( )      |
| 9: ( )      | 10: 收件人详细地址 |
| 11: 收件人单位地址 | 12: 收件人电话   |
| 13: ( )     |             |

④实操题

根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中五处填写不规范。

寄件人 Sender's Name		始发地 Origin		收件人 Received By		目的地 Destination	
陈亦佳		广东省广州市天河区		陈先生		海南省长沙市开福区	
寄件地址: 广东省广州市天河区		收件地址: 海南省长沙市开福区		浏阳河大桥东			
单位: ×××医院保健科		单位: 湖南卫视电视台国际频道总监室					
电话: 020-868****4 手机: 1386****3886		电话: 0731-82***6808 手机:					
请您在签字前阅读背书条款，贵重物品请保价未保价物品的理赔为资费的5倍。							
发件人 签名	月 日 时	揽件人 签名	月 日 时	收件人 签名	月 日 时	件数:	重量:
内件说明: <input type="checkbox"/> 货样 <input type="checkbox"/> 非货样		付款方式: <input type="checkbox"/> 现付 <input type="checkbox"/> 月结		<input type="checkbox"/> 本人签收 <input type="checkbox"/> 同事签收 <input type="checkbox"/> 亲属签收 <input type="checkbox"/> 其他人签收		资费:	总资费:
0200005617603				备注:			

⑤ 根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中填写不规范。

- 第一处错误：（ ）未填
- 第二处错误：（ ）不详，例如，（ ）不详、（ ）（ ）
- 错误，寄件人（ ）未填
- 第三处错误：货物（ ）、（ ）、（ ）未填
- 第四处错误：发件人（ ）、（ ）未填
- 第五处错误：（ ）无（ ）、无（ ）及（ ）

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年	必备

	以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	
--	------------------------------	--

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业(80 分)	收发 货检 验	16	掌握收发货检验方法	快件收发货检验方法每个要点 4 分。	
	快件 赔偿	16	掌握快件赔偿的条件	快件赔偿的条件每个要点 4 分。	
	运单 功能 分区	18	掌握运单功能分区	快件运单每个要点 3 分。	
	运单 填写	15	正确填写运单	快件运单每个要点 3 分。	
	运单 填写	15	掌握运单规范填写	快件运单纠错每个要点 1 分。	

### 13. 试题编号：H1-13，快递物品识别及质量维护

#### (1) 任务描述

##### 1) 任务

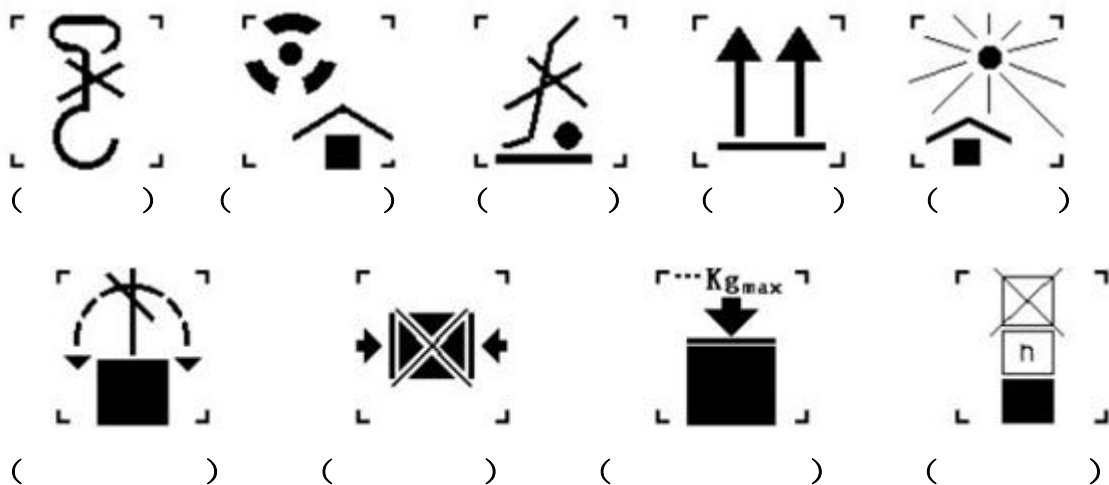
李女士在网上购买了一些家居用品，与卖家合作的 A 快递公司负责货物的运输，因为是同城快递，3 天之后李女士未收到货，便电话咨询 A 公司，两天后终于收到货，却发现快递的外包装损毁，而且商品也发生了不同程度的损坏，李女士在网上找到卖家，要求退货，卖家又转而找到 A 公司，要求 A 公司解释并给出处理方案。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，快件查询和质量维护、快件标志、快递物品的认识基础上，完成以下具体任务。

① 快件查询方法有哪些？查询有效期是多久？

② 某客户想寄递厚度为 4CM 且不易破碎、抗压类的书稿，请问如何选择包装材料才能保护好书稿？

③ 为维护快递质量，一般会黏贴相关标志，在下面标志中，任选五个写出标志名称？



##### ④ 实操题

请根据以下提供的物料，识别物品。



( )



( )



( )



( )



( )



( )

### ⑤实操题

请根据以下提供的物料，识别化学品。



( )



( )



( )



( )



( )



( )



## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件查询	12	掌握快件查询方法	快件查询方法每个要点 3 分; 有效期 3 分。
	质量维护	10	掌握快件质量维护方式	条理清晰, 要素齐全满分。
	标志识别	10	熟悉相关标志	每个要点 2 分。

快递物品识别	24	正确识别快递物品	每个要点 4 分	
快递物品识别	24	正确识别快递物品	每个要点 4 分	

## 14. 试题编号：H1-14，快递撤回及安检设备操作

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

杜先生于9月2号中午在A快递公司东城区营业网点邮寄一份文件，属于同城快递，第二天即可到达目的地，交完运费杜先生离开营业网点。当天下午杜先生打电话到该营业网点，非常着急地说，要撤回快件，原因是收件人不在邮寄地址，而且文件重要，需要重新邮寄，于是营业网点业务员小陈便急忙将杜先生的快件从即将发货的车辆上搜寻出来。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，快件收寄和快件包装、安检机操作、快件撤回、快件更址的认识基础上，完成以下具体任务。

① 快件收寄有哪两种方式？杜先生使用的哪种方式？

② 在采用安检机对杜先生的快递进行安检时，安检机的工作原理是什么？

③ 案例中，如果杜先生要求撤回，请识别快件撤回的条件是否合理？如不合理，该如何调整。

撤回条件	是否合理	调整为
同城快件尚未首次投递，如已首次派送尚未派送成功		
国内异地快件尚未首次投递，如已首次派送尚未派送成功		
港澳台地区的快件首次投递，如已首次派送尚未派送成功		

④ 案例中杜先生进行了快件更址，快递员要向发件人（ ），确认（ ），确认快件（ ）；然后需要确认（ ）的支付人，确认新的收费事项，重新制作运单。

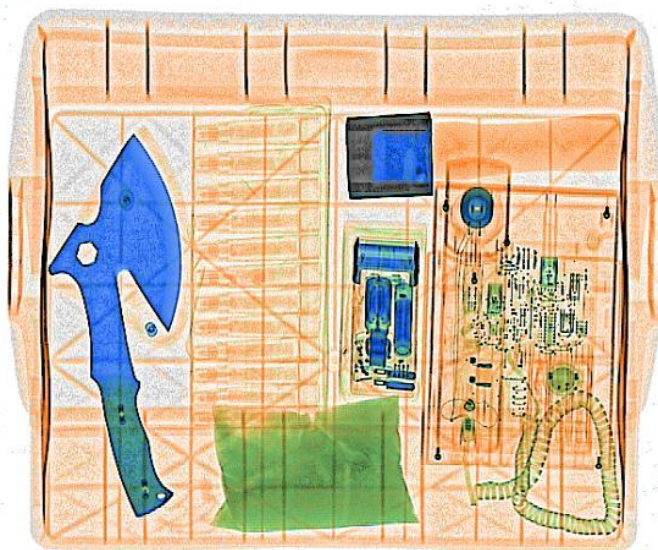
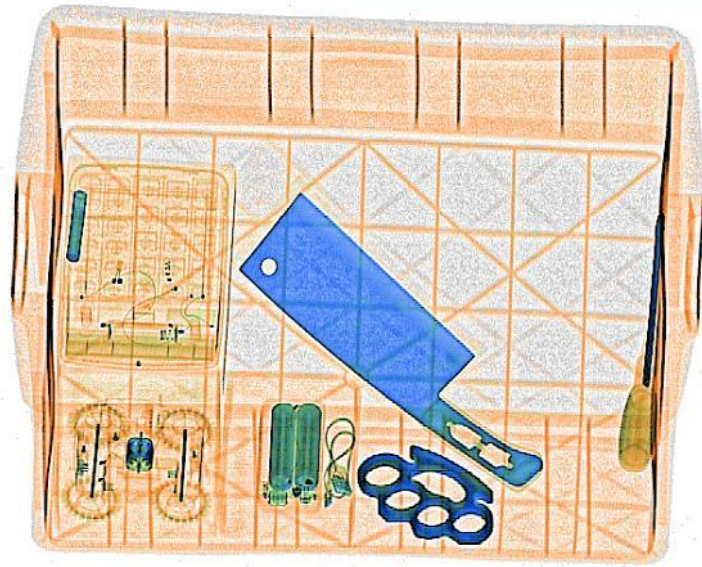
⑤ 在案例中，营业员小陈接下来就操作了杜先生的快件撤回流程，他的操作是否合理，如不合理，该如何调整。

撤回操作	是否合理	调整为
------	------	-----

小陈应确认快件是否已被送出		
在未被送出的情况下，重新制作运单，进行线上确认，做好登记工作。		
在已被送出的情况下，重新制作运单，进行线上确认，做好登记工作。		

⑥ 实操题

在案例中使用安检设备对物品检测，下列哪些物品是禁寄物品？



## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个,机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁,排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分;能保持卷面整洁,排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后,整齐摆放凳子和相关资料,工作台面整洁,并自觉遵守考场秩序。	任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分,自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件收寄 10	掌握快件收寄方式	快件收寄方式 8 分,正确判断快件收寄方式 2 分	

安检机操作	10	掌握安检机原理	条理清晰，要素齐全可获得满分。
快件撤回	16	掌握快件撤回条件	快件撤回条件判断每个点4分，纠错4分。
快件更址	12	掌握快件更址方法	快件更址要点每个3分。
快件撤回流程	16	掌握快件撤回流程	快件撤回流程判断每个点4分，纠错4分。
安检设备操作	16	能正确识别禁寄物品	正确识别禁寄物品，每少识别一个物品扣4分，全对得满分。

## 15. 试题编号：H1-15，问题件分拣与处理

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

2014年8月4日17时左右，上海市宝山区消费者王女士通过顺丰速递由宝山区到静安区武宁南路邮寄一份文件，叫的是隔夜快递，当时快递员承诺说此文件次日11时前可以到达。8月5日17时，快递公司来电话说王女士提供的地址错误，没有联系到人。后王女士核实地址无误，并提供了收件人的手机号码，顺丰公司回复说8月6日上午一定送到。但是8月6日16时，文件还没有送到，王女士多次打电话查询，答复的结果都是正在处理中。于是王女士想找顺丰速递的负责人了解情况，工作人员说负责人下班了（当时才16时）。王女士问负责人的地址和电话，工作人员说负责人的电话保密，公司除了4008111111这个电话，其他信息都保密。王女士无，希望顺丰速递公司对消费者负责，给出合理的解释。

#### 任务要求：

① 快递业务员接收快件时，遇有错分投递区域的快件，下列处置是否正确，如不正确请进行调整。

序号	问题件处理	是否正确	调整为
1	快递业务员应将错分投递区域的快件交回寄件人		
2	快递业务员需要在相关派送单上批注签章		
3	快递业务员可以依据情况进行处理。		

② 快递业务员确认领取王女士的快件时应做到什么？若王女士提供的收件人地址不详，则快递员如何处置？假如王女士的签名无法辨认，快递业务员应该如何处理？

③本案例中，顺丰工作人员有没有正确处理王女士的抱怨？快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

④ 请完成含问题件的快件派送流程分类和操作。

分类	操作
( )	是由业务员从接收需要派送的快件开始，在规定的时间内送达客户处，交给客户签收；然后在规定的时间内，将运单的派件存根联、收取的( )以及( )统一带回派送处理点，完成运单、快件和款项交接的全过程。
( )	是客户上门至快件所在派送处理点( )，由业务员将快件交由客户签收后，在规定时间内，完成( )和款项交接的全过程。

⑤ 在快件交接过程中，如何检查交接快件？

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备



### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80分)	问题件分拣	20	能熟练处理问题件	问题件处理判断 4 分一个，纠错 4 分一个。	
	问题件处理	16	能掌握快件交接流程	第一点第二点各 5 分，第三点 6 分。	
	问题件服务礼仪	16	能根据客户诉求处理客户投诉	每小题 4 分，要求要点清楚表达清晰方可得满分。	
	问题件派送	12	能够掌握派送类型和流程	各要点计 2 分。	
	快件交接	16	能够掌握快件交接注意事项	每个要点 4 分。	

## 16. 试题编号：H1-16，安全隐患排查及设备日常养护

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

2022年3月2日10时左右，广东省广州市消费者马先生通过圆通快递邮寄一份包裹，由广州市到番禺市，当时快递员承诺此包裹次日可以到达。3月3日17时，快递公司来电话说马先生提供的号码有误，没有联系到人。后马先生核实号码无误，并提供了收件人的另一手机号码，圆通公司回复说3月4日上午一定送到。但是3月4日18时，包裹还没有送到，马先生多次打电话查询，答复的结果都是正在处理中，直到3月7日包裹才送达收件人手中。

任务要求：

① 请完成快件派送流程分类和操作。

分类	操作
( )	是由业务员从接收需要派送的快件开始，在规定的时间内送达客户处，交给客户签收；然后在规定的时间内，将运单的派件存根联、收取的( )以及( )统一带回派送处理点，完成运单、快件和款项交接的全过程。
( )	是客户上门至快件所在派送处理点( )，由业务员将快件交由客户签收后，在规定时间内，完成( )和款项交接的全过程。

② 为保障快件信息安全，快件信息录入时要做到什么？若马先生提供的收件人号码有误，则如何处置？

③ 下述快件派送安全隐患的排除措施是否合理，如不合理请进行调整。

序号	安全隐患	排除措施	是否合理	调整为
1	派送12号包装规格快件，容易遗落。	小件不离身		
2	派送多票零散快件，容易遗落。	零散快件集装携带		

3	派送3号包装规格快件，容易磕碰。	大件不离身		
4	派送贵重快件，容易受损。	将贵重快件单独放置		
5	使用汽车派送时，容易忽略车窗关闭，快件被盗。	快递员观察汽车门窗是否关闭		

④ 本例中圆通快递存在诸多问题，为避免纠纷上升到人身安全，假如你是圆通快递员，你认为该如何处理顾客提出的异议或投诉？

⑤ 为落实好设备日常养护，需要如何开展派前汽车检查。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房1个，机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供30人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80分)	快件派送	12	能熟练掌握快件派送方式	快件派送方式每个要点 2 分。	
	快件信息安全	15	能掌握快件信息录入的原则及处置办法	各信息录入原则 3 分，信息录入的处置办法 6 分，要点明确思路清晰。	
	派送安全隐患排除	19	能够掌握装快件派送安全隐患排除的方法	判断快件派送安全隐患排除 2 分一个，纠错 3 分一个。	
	服务安全	9	能根据服务安全原则，处理客户投诉	分析过程 5 分，处理方法 4 分。	
	设备养护	25	能够掌握派前汽车检查要点	派前汽车检查要点每个要点 4 分，每个要	

				点简要说明 1 分，条 理清晰。	
--	--	--	--	---------------------	--

## 17. 试题编号：H1-17，快件交接及派件路线规划

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

2021年11月3日14时左右，广西省桂林市消费者丁先生通过EMS由桂林市到南宁市邮寄一批服装，当时速递员承诺说此批服装三天内可以到达。11月6日17时，快递公司来电话说丁先生提供的地址错误，没有联系到人。后来丁先生核实地址无误，并提供了收件人的手机号码，EMS回复说11月7日上午一定送到。但是11月7日16时，服装还没有送到，丁先生多次打电话查询，答复的结果都是正在处理中。于是丁先生想找EMS的负责人了解情况，工作人员说负责人下班了（当时才16时）。丁先生问负责人的地址和电话，工作人员说负责人的电话保密。丁先生无语，希望EMS对消费者负责，给出合理的解释。

#### 任务要求：

①派送路线的设计原则：保证派送（ ）；优先派送（ ）快件；先（ ）后（ ）；先（ ）后（ ）；减少（ ）里程；考虑（ ）情况。影响派送时限的主要因素：当班次（ ）过大；在同一班次内，因客户不在而进行（ ）派送；（ ）、交通堵塞、交通管制等不可控因素。

② 为了将快件送到客户手中需要合理规划派送路线，合理规划派送路线的要求是什么？线路规划中有什么常用方法？

③ 如何核对交接快件的数量？

④ 如何检查交接快件？

⑤派前交接是指快件由上一环节到达派送处理点之后，快件处理工作人员负责对快件进行（ ）。然后，处理人员根据收件人（ ）、重量、（ ）等将快件交接给相应的业务员。派前快件交接原则有（ ）、（ ）。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分	
作业	派送	22	能熟练掌握派送路线设计	每个点 2 分。。

(80分)	路线设计		的原则及影响因素	
	线路规划方法	10	能掌握快件线路规划方法	快件线路规划每个要点2分。
	交接核对	16	能够准确核对和检查快件数量等信息	各个要点4分。
	快件交接	16	能熟练派前交接的流程	各个要点4分。
	快件交接	16	能熟练派前交接及原则	前三点每个2分，后两个每个5分。



## 18. 试题编号：H1-18，快件分拣及安全检查

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

收件人单位	姓名	收件人详细地址	电话	邮编	分拣结果
城市拆迁办公室	李林	西安市雁塔区	028-825××555	710061	
南充市造纸厂	张明	山东省南充市五里街清泉 702 室	1358×××××2	637850	
四川工业学院	程积	四川省成都市四川××学院研究 生招生办公室	028-87××××54	400016	

①根据以下 4 种情况对快件进行分拣，将分拣结果的序号填入表格，并说明理由。

分拣结果：A. 正常；B. 运单地址有误；C. 运单电话号码有误；D. 运单邮政编码有误

②为保证快件捆扎的安全，需要检查的项目内容是否正确？错误的话该如何处理。

序号	安全检查情况	是否正确	理由
(1)	捆扎前，检查快件的重心是否偏移，如重心偏移，调整重心即可。		
(2)	注意捆扎力度，捆扎须确保快件捆扎牢固，同时力度也不要太大，避免勒坏快件包装。		
(3)	雨雪雾天气，注意在快件上加盖防雨用具，如雨衣、雨衣、塑料薄膜等。		
(4)	不规则快件，注意捆扎方式，如快件较长，注意车辆长度平行捆扎，可以尝试横着捆扎。		
(5)	对于特别大，特别重的超出业务员运载能力的快件，直接安排派送车辆和人员负责。		
(6)	表面有突出钉、钩、刺的快件，不需单独携带，可		

	以与其他快件捆扎。		
--	-----------	--	--

③重物搬运中的安全要点分析是否正确？错误的话该如何处理。

序号	安全检查情况	是否正确	理由
(1)	搬起重物时人身安全要点。		
(2)	搬运重物之前，应采取防护措施，戴防护手套、穿防护鞋、护腰等。		
(3)	搬运重物之前，检查物体上是否有钉、尖片等物，以免造成损伤。		
(4)	用手指抓住物品，以免脱落。		

④快件排序是指业务员为（ ）、高效、准确的完成快件派送，结合快件派送路线及快件（ ）要求，将本次需要派送的快件按照（ ）、（ ）的原则进行整理、排列。对快件进行合理、得当的排序，是整理快件的重点，也是快件实现（ ）派送的基础。

⑤快件排序的方法有哪些？

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和	根据需求选备

	Office 操作系统；5 台激光打印机。	
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业 素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件分拣	15	能熟练掌握问题件分拣	准确判断分拣结果各 2 分，理由阐述正确、完整各 3 分。
	捆扎安全	20	能够掌握快件捆扎的要点	各处判断计 2 分，原因分析条理要清晰，计 2 分。
	搬运安全	15	能掌握重物搬运的要点	各处判断计 3 分，原因分析条理要清晰，计 3 分。
	快件排序	15	能够掌握快件排序的定义。	每个点 3 分。
	快件排序	15	能够掌握快件排序的方法	快件排序的概念 3 分，快件排序的方法 12 分。

## 19. 试题编号：H1-19，派送装车及安全检查

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

收件人单位	姓名	收件人详细地址	电话	分拣结果
清华大学	李双	北京市海淀区清华西路 28 号清华大学研究生招生办公室	010-62781181	
天津环球信封纸品技术有限公司	胡景鹏	天津市河西区大沽南路	011-26648517	
青岛粮油进出口股份有限公司	张丽	辽宁省青岛市北区丰县路 3 号	0532-83823511	

#### 任务要求：

① 请根据以下 3 种情况对快件进行分拣，将分拣结果的序号填入表格，并说明理由。

分拣结果：A. 正常；B. 运单地址有误；C. 运单电话号码有误

② 装车时遵循（ ），（ ），（ ），（ ）的原则，快件装车时，须先装载大货和重货，先装后派送的快件，要避免其他快件挤压易碎快件。

③ 请回答派前汽车检查要点。

④ 下述快件派送安全隐患的排除措施是否合理，如不合理请进行调整。

序号	安全隐患	排除措施	是否合理	调整为
1	派送 12 号包装规格快件，容易遗落。	小件不离身		
2	派送多票零散快件，容易遗落。	零散快件集装箱携带		

3	派送3号包装规格快件，容易磕碰。	大件不离身		
4	派送贵重快件，容易受损。	将贵重快件单独放置		
5	使用汽车派送时，容易忽略车窗关闭，快件被盗。	快递员观察汽车门窗是否关闭		

⑤ 常用有效证件的类型有哪些？

⑥ 如何选择快件的运输方式？

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房1个，机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供30人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件分拣	15	能熟练掌握问题件分拣	每小题 5 分，准确判断分拣结果 2 分，理由阐述正确、完整 3 分。
	快件装车	9	能掌握装车原则	前三个要点 2 分，最后一个要点 3 分。
	安全检查	15	能掌握汽车检查要点	汽车检查要点每个要点 3 分。
	派送隐患排查	16	快件安全注意事项	判断每个 2 分，纠错每个 2 分
	安全检查	10	能够熟悉快递服务中有效证件	常用有效证件，正确回答出常用有效证件的类型，每种 2 分。
	派件	15	能够掌握派件合理的运输方	三种运输方式 6 分（每

	运输		式	个要点 2 分)，解释 9 分（每个要点 3 分）。	
--	----	--	---	-------------------------------	--

## 20. 试题编号：H1-20，快件派前准备

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

收件人单位	姓名	收件人详细地址	电话	分拣结果
山西亿鑫通商贸有限公司	郝建忠	山西省太原市晋源区晋祠路	0351-6945419	
南宁雁通有限责任公司	张波	广西壮族自治区南宁市新华街23号	139788188	
昆明市邮政局	庄林	贵州昆明市吴井路139号二楼	0871-65163316	

#### 任务要求：

① 请根据以下3种情况对快件进行分拣，将分拣结果序号填入表格，并说明理由。

分拣结果：A. 正常； B. 运单地址有误； C. 运单电话号码有误

② 优先派送快件主要类型包括哪些？

③ 简述派前汽车检查要点。

④ 快件捆扎的注意事项是否正确？错误的话该如何处理

序号	处理情况	是否正确	理由
(1)	捆扎前，检查快件的重心是否偏移，如重心偏移，调整重心即可。		
(2)	注意捆扎力度，捆扎须确保快件捆扎牢固，同时力度也不要太大，避免勒坏快件包装。		
(3)	雨雪雾天气，注意在快件上加盖防雨用具，如雨衣、雨衣、塑料薄膜等。		



(4)	不规则快件，注意捆扎方式，如快件较长，注意车辆长度平行捆扎，可以尝试横着捆扎。		
(5)	对于特别大，特别重的超出业务员运载能力的快件，直接安排派送车辆和人员负责。		
(6)	表面有突出钉、钩、刺的快件，不需单独携带，可以与其他快件捆扎。		

⑤ 简述快件打包的方法。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5分，自觉遵守考场秩序 5分。	
作业 (80分)	快件分拣	9	能熟练掌握问题件分拣	每小题3分，准确判断分拣结果2分，理由阐述正确、完整1分。	
	快件派送	12	能熟练处理优先派送快件	优先派送快件每种类型4分。	
	汽车检查	20	能掌握汽车检查要点	每个要点4分。	
	快件捆扎	24	能够掌握快件捆扎的要点	各处判断计2分，原因分析条理要清晰，计3分。	
	快件打包	15	能够掌握快件打包的常用方法	每个要点3分，根据解释情况2分一个。	

## 21. 试题编号：H1-21，快件包装及捆扎

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

收件人单位	姓名	收件人详细地址	电话	分拣结果
诸城市辛兴镇	许昌	山东省潍坊诸城市辛兴镇东尹家庄 243 号	020-8050624 6	
西北师范大学物理学院	杨旭	陕西省西安市安宁东路 805 号	0931-797193 2	
百度公司深圳分公司	王丽	深圳市南山区科技园高新中二道 5 号生产力大楼 d 单元 3-5 层	0756-863566 66	

任务要求：

① 请根据以下 3 种情况对快件进行分拣，将分拣结果序号填入表格，并说明理由。

分拣结果：A. 正常；B. 运单地址有误；C. 运单电话号码有误；

② 快件包装的检查方法有哪些？

③ 简述快件打包的方法。

④ 快件捆扎的说明是否正确？错误的话该如何处理。

序号	说明	是否正确	理由
(1)	绑带是有弹性的捆绑物品用的带子，两端带有硬钩，便于捆扎物品时拉伸。绑带最大的特点是弹力很强，拉伸范围可以在 100%-180%左右。绑带由于其高弹性特性，在快件运输捆扎中被广泛应用。		
(2)	布条是使用纺织纱编织而成的，布条编织得非常牢固。例如，派送快件时，同一客户有几件大小规格		

	相差，不多的快件，就可以将快件整齐叠放在一起后. 使用布条将其捆绑，便于携带。		
(3)	绑带弹性不强, 硬钩所钩拉的物体须稳固, 钩子不能滑动钩脱。避免绑带拉紧时突然弹开, 对人身造成伤害。		
(4)	使用绑带前, 确保绑带硬钩牢固, 如果钩子松脱, 须重新扎牢后方可使用。检查绑带是否有破损的迹象, 如绑带破损须在破损处打结。		
(5)	绳子通常有尼龙绳、棉织绳等不同材质类型, 绳子的特点是拉力强、耐腐蚀、重量轻, 可广泛用于起吊重物、船舶缆绳等。由于绳子具有弹性, 在快件捆扎中使用得较多。		
(6)	系绳结在快件的处理过程中更是一项经常性工作, 搬运装卸快件都要用到绳结。打绳结既要求牢固、易于解脱, 又要迅速、美观。常用的打结方法有平结、反手结、绳索连接单编结、带结、套索等。		

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件分拣	15	能熟练掌握问题件分拣	每小题 5 分，准确判断分拣 3 分，理由阐述正确、完整 2 分。
	快件包装	20	能够掌握快件包装的检查方法	每个要点 3 分，分析要点思路明确，条理清晰每个 2 分。
	快件打包	21	能够掌握快件打包方法	每个要点 5 分，分析要点思路明确，条理清晰每个 2 分。
	快件	24	能够掌握快件捆扎的要点	各处判断计 2 分，原因

	捆扎			分析条理要清晰，计 3 分。	
--	----	--	--	----------------	--

## 22. 试题编号：H1-22，总包封装与质量维护

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

长沙消费者王某从广州供应商处购买了一台小家电，通过国内某某快递送达。王某打开邮件后发现，外包装已经轻微变形，这台小家电已经被摔坏了，因此拒绝签收。邮件被快递公司退回广州。之后，长沙和广州两地快递公司互相推诿，指责对方在分拣处理和总包装载等过程中出现纰漏。廖某愤而投诉，双方进而对该总包的袋牌、封志、袋身、重量等信息进行查核，重新查验现场是否存在遗留未处理的快件，未能解决问题。最终，在长沙和广州两地工商部门的调解之下，由两地快递公司共同承担相关损失，销售方重新发货，这台小家电终于完好无损地寄到王某的手里。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料和对建立总包与总包装载、客户投诉处理与维护等相关快递知识与技能的掌握基础上，完成以下具体任务。

- ① 根据质量维护要求，完成总包封装的质量检查内容。

序号	质量检查内容
①	检查总包的（ ）、（ ）、（ ）、（ ）等规格是否符合要求。
②	检查总包袋牌或包签的（ ）是否（ ）。
③	检查是否有（ ）的快件。
④	检查（ ）处理是否符合要求。
⑤	检查对需要（ ）的快件是否优先封发处理，是否赶发指定的（ ）。

- ② 看图完成对总包的识别。



图片 A



图片 B

上图中图（ ）是快递总包，其上附带包牌（包签），指的是快递企业为（ ）和内部作业而拴挂或粘贴在快件总包袋指定位置上，用于区别快件的（ ）和（ ）及发运路向等的信息标志。快件总包每包（袋）重量不超过（ ）

- ③ 总包包牌或包签的常见种类有哪些？
- ④ 简述快件交接数量核对要点。
- ⑤ 客户维护的作用是什么？

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机	必备



	房照明通风良好。	
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### （3）考核时量

考试时间：60 分钟。

### （4）评价标准

评价内容	配 分	考核点	评分标准	备注
职业 素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	总包 封装	20	能掌握总包封装检查内容	总包封装检查内容每个要点 2 分。
	总包 识别	15	总包包牌或包签	总包包牌要点各 3 分。
	总包	14	能够掌握总包包牌种类及处	常见种类 14 分（每个 7

包牌		理办法	分)。	
快件 交接	16	快件交接数量核对要点。	每个要点 4 分。	
客户 维护	15	能够理解快递行业客户维护 的意义和作用	客户维护作用每个要点 5 分。	

## 23. 试题编号：H1-23，总包封装、堆码与中转交接

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

长沙消费者王某从广州供应商处购买了一台微波炉，通过国内某某快递送达。王某打开邮件后发现，这台微波炉已经被摔坏了，因此拒绝签收。邮件被快递公司退回广州。之后，长沙和广州两地快递公司互相推诿，指责对方在分拣处理和总包装载等过程中出现纰漏。廖某愤而投诉，双方进而对该总包的袋牌、封志、袋身、重量等信息进行查核，重新查验现场是否存在遗留未处理的快件，未能解决问题。最终，在长沙和广州两地工商部门的调解之下，由两地快递公司共同承担相关损失，销售方重新发货，这台微波炉终于完好无损地寄到王某的手里。

任务要求：

① 下述快件派送安全隐患的排除措施是否合理，如不合理请进行调整。

序号	安全隐患	排除措施	是否合理	调整为
1	派送 12 号包装规格快件，容易遗落。	小件不离身		
2	派送多票零散快件，容易遗落。	零散快件集装携带		
3	派送 3 号包装规格快件，容易磕碰。	大件不离身		
4	派送贵重快件，容易受损。	将贵重快件单独放置		
5	使用汽车派送时，容易忽略车窗关闭，快件被盗。	快递员观察汽车门窗是否关闭		

- ② 简述快件交接数量核对要点。
- ③ 简述快件的赔偿原则
- ④ 根据质量维护要求，完成总包封装的质量检查内容。

序号	质量检查内容
①	检查总包的（ ）、（ ）、（ ）、（ ）等规格是否符合要求。
②	检查总包袋牌或包签的（ ）是否（ ）。
③	检查是否有（ ）的快件。
④	检查（ ）处理是否符合要求。
⑤	检查对需要（ ）的快件是否优先封发处理，是否赶发指定的（ ）。

⑤ 实操题

按照要求卸载总包，不得有抛掷，拖拽、摔打、踩踏、踢扔、坐靠损坏快件的行为，卸载时总包袋口不得拖地；对于贴有易碎品标志的总包单件要轻轻放，放置时需要在快件底部地面 30 厘米的时候才能放手；码放时做到重不压轻，大不压小。码放的总包有序、整齐、稳固，总包袋口一律向外，请识别下列总包操作安全标识。



( )

( )



( )

( )



( )

( )

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和	根据需求选备

	Office 操作系统；5 台激光打印机。	
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	隐患 排查	16	能熟练掌握快件派送安全	判断对错 2 分一个，纠错 2 分一个。
	快件 交接	12	能掌握快件交接数量核对要点	快件交接数量核对每个要点 3 分。
	快件 赔偿	14	能够掌握快件赔偿原则	快件赔偿原则每点 7 分，要求要点明确思路清晰。
	总包	20	能掌握总包封装检查内容	总包封装检查内每个要

封装			点 2 分	
总包 堆码	18	能够掌握总包堆码操作注意 事项	每个 3 分。	

## 24. 试题编号：H1-24，快件中转及派送

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

本月初，佛山的王先生向本报反映，去年12月初，他接到一个来自北京的一个朋友寄来的一台电脑，由天天快递公司送货上门，他只需要付298元的邮费。见对方一口报出了自己的姓名和具体的单位地址，王先生同意对方先送货过来看看。去年12月19日，货品寄达王先生在广州的一处地址，其朋友收货后，帮忙付了298元。王先生回来后拆箱，发现电脑已经被损坏。他前往天天快递营业部讨个说法。经查实，该包裹在武汉中转时被一员工恶意摔到地上，从监控中可见外包装轻微破损。

任务要求：

① 快递业务员与收件人之间结算到付款时，收件人可选择的付款方式有哪些形式？如果是到付运单服务费，总金额不超过多少？

② 在快件派送时，为防止他人冒领，需要核实王先生朋友的身份，核实的有效证件包括哪些？

③ 为了将快件送到客户手中需要合理规划派送路线，合理规划派送路线的要求是什么？

④ 假设你们公司新增代收货款业务，你作为快递业务员，应该如何向王先生推介这一新业务？

⑤ 常见的快件查询方法有哪些？快件的查询答复时限为多久？

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。



## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
	快件	20	能熟练掌握快件付款方式	快件付款方式每个要点

作业 (80分)	计费			5分，限额5分。
	快件派送	20	掌握有效证件类型	快件时核实的有效证件 10分（每个4分）。
	快件派送	16	能合理规划派送路线	规划派送路线的要求15 分（每个4分）。
	代收货款	8	能够向顾客推介代收货款业务	按照要点给分，条理清楚、表达准确方可给满分。
	快件查询	16	能熟练掌握快件查询的方法及流程	方法12分（每个要点名称4分）；查询答复时限4分。

## 25. 试题编号：H1-25，人工拆解总包、分拣、装卸

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

11月初，郑州的彭女士向本报反映，10月中旬，她接到一个来自杭州的陌生电话，对方说她是某网站会员，将获得一份价值1880元的“美宝莲”化妆品五件套，会由快递公司申通送货上门，她只需要付220元的邮费。见对方一口报出了自己的姓名和具体的单位地址，彭女士同意对方先送货过来看看。10月底，货品寄达彭女士在郑州的一处地址，其朋友收货后，帮忙付了220元。彭女士回来后拆箱，才发现疑似是假货。她前往快递公司讨个说法，该快递公司调取了武汉中转站的人工拆解总包、分拣、装卸等监控视频未发现换包事故，查验了封志、总包包牌、封发清单留存物品，发现整个操作流程正常，因此不是快递公司的过错。随后，她又拨打了美宝莲公司的客服电话，美宝莲方面称，该公司从不进行电话销售。这时，彭女士再联系售货方，电话已打不通，她幡然醒悟。

任务要求：

① 快递业务员与收件人之间结算到付款时，收件人可选择的付款方式有哪些形式？如果是到付运单服务费，总金额不超过多少？

② 请完成快件总包交接单的错误。

快件总包交接单							
第 1 号							
由 武汉 交 辽宁							
2022年7月7日0时0分							
序号	总包号码	始发站	终到站	袋	件	毛重 (千克)	备注
1	2220192110000	辽宁	武汉	1	9		
2	2220192120000	辽宁	武汉	1	8		
3	2220192130000	辽宁	武汉	1	8		

4	2220192140000	辽宁	武汉	1	15		
5	2220192150000	辽宁	武汉	1	6		误发
6	2220192160000	辽宁	武汉	1	6		误发
7	2220192180000	辽宁	株洲	1	6		
总 计				7			
应收 总包	6 袋		实收 总包	7 袋			
接收 时间							
交发人员签章_庄礼_____				接收人员签章_____			

③ 请完成快件差异报告的纠错。

**快件差异报告**

验单号码第            号

由    **辽宁**    处理中心    发至    **武汉**    处理中心

我公司于 2022 年 7 月（ 7 ）日在接收（辽宁）到（武汉）干线班车过程中，经双人眼同挑对，发现（            ）号总包存在以下问题验知你处：

总包单号	异常类别
<b>2220192150000</b>	油污（ ）破损（ ）错发（ <input checked="" type="checkbox"/> ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）
<b>2220192160000</b>	油污（ ）破损（ ）错发（ <input checked="" type="checkbox"/> ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）
	油污（ ）破损（ ）错发（ ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）

（ **2220192130000** ）总包内快件存在异常。

快件单号	异常类别
2022070301021	短少（ ）油污（ ）破损（ <input checked="" type="checkbox"/> ）错发（ ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）
2022070301024	短少（ <input checked="" type="checkbox"/> ）油污（ ）破损（ ）错发（ ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）
	短少（ ）油污（ ）破损（ ）错发（ ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）
	短少（ ）油污（ ）破损（ ）错发（ ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）
	短少（ ）油污（ ）破损（ ）错发（ ）漏发（ ）水湿（ ）其他（            ）

附寄：

经手人员：    **选手姓名**

**2022 年 7 月（7）日**

④ 请简述在倒出快件后检查总包空袋内有无遗留快件的方法。

⑤ 请完成人工拆解总包。

序号	总包拆解操作
1	检查( )是否完好, 扫描( )
2	拆解( );
3	逐票扫描快件条形码, 核对( ), 若复核有误, 应在( )上改正, 并在复核完毕后将( )放到存放点;
4	将拆出的( )放到对应的存放点, 正常件放到粘贴有“正常件”标志的存放点;
5	总包空袋( )。

## 2) 要求

在测试结束后, 学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件派送	16	能熟练掌握快件付款方式并能准确核对有效证件	快件付款方式 4 分一个。	
	总包交接	16	能合理完成总包交接单	每个要点 4 分。	
	差异报告撰写	16	能合理完成差异报告撰写	每个要点 4 分。	
	总包分拣	8	能够熟悉总包空袋内有无遗留快件的方法	每个要点 4 分。	
	总包拆解	24	能够熟悉人工拆解总包方法和流程	按照要点给分，每个要点 3 分	

## 模块二 快递网络运营管理

### 1. 试题编号：H2-1，快递网点收派作业效率分析

#### (1) 任务描述

#### 1) 任务

国家邮政局数据显示，中国快递业务量从 2012 年的 57 亿件增加到 2022 年的 1105.81 亿件。根据《快递暂行条例》规定，经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。2019 年，国家邮政局发布的《智能快件箱寄递服务管理办法》也明确，使用智能快件箱投递快件，应征得收件人同意。但即便如此，短信告知、快递放在驿站仍是行业内普遍现象。在这背后是快递数量指数型增长，快递员严重短缺带来的难题。

李杰是一个快递末端网点的负责人，他采用专区专人的收派区域划分方式，网点一共 9 名快递员，9 名快递员当月共出勤 225 天，完成 18000 票快件的派送业务量。9 号区域业务员当月出勤 24 天，完成 2400 票的派送业务量。

(生产率=业务量/出勤天数，生产效率=个体生产率/区域总生产率)

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和网点收派作业效率计算方法相关技能点完成以下具体任务。

- ① 要对收派区域的作业效率分析，需要哪些基础数据？（列举 3 个）
- ② 9 号区域快递员的生产率是多少？
- ③ 以区域总平均日派送量（区域总生产率）作为标准，9 号区域的生产效率是多少？

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。



## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	收派作业效率分析	30	掌握衡量效率的指标	列出 3 个正确 30 分，少一个扣 10 分，扣完为止。
		20	正确个体平均效率（9 号作业区生产率）	计算过程 18 分，答案 2 分。
		20	正确计算总体平均效率	计算过程 18 分，答案 2 分。
		10	正确计算个体生产效率	计算过程 8 分，答案 2 分。

## 2. 试题编号：H2-2，快递网点收派作业效率分析

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

目前最后一公里派送方式逐渐多样化和智能化，无人车、无人机、智能快递柜、第三方代收点纷纷涌现。张明是长沙YT速递有限公司某末端网点的负责人，一天，张明安排完仓管员王乐今天的工作任务后，在9点钟的时候赶到了公司总部，参加业务学习。这次业务学习的主题是：快递网点的收派作业效率分析。经过学习回到网点后，张明开始整理自己所管理的网点的收派业务数据。

张明的快递网点配备了完善的信息管理系统，很容易就能从系统中导出他想要的各种数据。快递员按工号对应负责1-21号派送区域。

表1 快递员8月份出勤记录和派件业务量情况（单位：件）

工号	出勤天数	派件量	工号	出勤天数	派件量	工号	出勤天数	派件量
32001	27	3003	32008	26	2588	32015	24	2315
32002	25	2620	32009	25	2403	32016	28	2659
32003	25	2577	32010	24	2322	32017	21	1933
32004	23	2180	32011	26	2627	32018	28	2608
32005	24	2538	32012	27	2751	32019	25	2455
32006	30	2982	32022	26	2501	32020	26	2678
32007	26	2709	32014	27	2884	32021	26	2567

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和网点收派作业效率计算方法相关技能点完成以下具体任务。

- ① 请简述有关快递收派作业效率的指标。（列举3项）
- ② 请计算所有区域的总平均日派送件量。（保留整数）
- ③ 请计算每个区域的平均日派送件量，并制成表格。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	收派作业效率分析	30	掌握衡量效率的指标	列出 3 个正确 30 分，少一个扣 10 分，扣完为止。	
		20	正确计算区域总平均日派送件量	计算过程 18 分，答案 2 分。	
		30	正确计算单个区域的平均日派送件量	各区域平均日派送量计算结果正确 15 分，表格正确 15 分。	

### 3. 试题编号：H2-3，快递网点延误率控制

#### (1) 任务描述

##### 1) 任务

长沙YT速递有限公司某快递网点9月收派业务量和延误率之间存在着关联关系，你作为网点运营专员，请根据下表数据，分析收派业务量与延误率之间存在着哪些关联。

表1 快递网点收派业务量和延误量数据（单位：件）

日期	派件量	延误量	延误率	日期	派件量	延误量	延误率	日期	派件量	延误量	延误率
0901	3187	2	0.06	0910	3275	0	0	0919	4971	44	0.89
0902	3991	2	0.05	0911	4574	21	0.45	0920	3399	0	0
0903	3847	2	0.05	0912	3284	0	0	0921	3287	0	0
0904	3326	2	0.06	0913	4876	26	0.53	0922	4762	44	0.27
0905	3984	1	0.03	0914	4231	0	0	0923	4009	0	0
0906	3843	2	0.05	0915	4307	2	0.05	0924	4148	2	0.05
0907	4604	46	1	0916	4765	45	0.94	0925	3713	1	0.03
0908	3647	0	0	0917	3399	0	0	0926	4613	35	0.76
0909	3094	0	0	0918	3287	0	0	0927	3876	1	0.03

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和网点延误率控制等相关技能点完成以下具体任务。

①请列举网点衡量运营质量常用的3个业务指标。

②依据上述表格内容，绘制派送业务量与延误量关系图以能够直观反映业务量与延误量之间的关系。（业务量升序排序后，将延误量制成折线图）

③简要分析业务量与延误量之间的关系。

##### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	作业质量控制	30	掌握网点衡量质量常用的指标	列出 3 个正确 30 分，少一个扣 10 分，扣完为止。
		20	正确绘制业务量与延误量关系图	选择折线图得 15 分，图绘制正确 5 分。
		30	合理分析业务量与延误量关系	分析出出现延误情况的业务量临界值即可得 25 分，其他分析合理即得再得 5 分。

## 4. 试题编号：H2-4，快递网点重要客户维护

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

购物节来临，各电商平台纷纷推出各种促销活动。YT速递根据近年来网络大促、电商购物节的物流保障经验，充分发挥数字化转型优势，始终坚持“一切以市场客户体验为中心，为客户创造价值”的战略理念，从组织保障、数字化赋能、营销创新、自动化基础能力建设等方面，为广大客户提供安全、可靠的服务。以下是某网点商贸客户周均收寄业务数据。

表1 某网点的商贸客户某一周收寄业务数据

客户编号	业务量（件）	单件利润（元）	客户编号	业务量（件）	单件利润（元）
1	20	1	16	20	1.2
2	150	1	17	2	1.5
3	30	1	18	7	1.5
4	28	1	19	67	1.5
5	89	1	20	45	1.5
6	53	1	21	29	1.8
7	72	1.2	22	14	1.8
8	46	1.2	23	56	1.8
9	32	1.2	24	48	1.8
10	14	1.2	25	80	1.8
11	23	1.2	26	80	1.8
12	44	1.2	27	3	1.8
13	20	1.2	28	8	1.8
14	76	1.2	29	36	1.8
15	10	1.2	30	13	1.8

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和网点客户利润计算方法、关键客户识别与维护相关技能点完成以下具体任务。

- ①请对该网点客户的基本情况作简要说明。
- ②请计算单客户利润额与网点利润总额。
- ③请列出1~2条关键客户的维护办法。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	关键客户维护	25	合理分析客户群体特征	可从客户数量、业务量和利润任一角度出发分析即得 20 分，分析符合逻辑有理有据再得 5 分。
		30	正确计算单个客户利润与网点总利润并制表	单客户利润计算正确得 20 分，网点总利润计算正确得 5 分，

				表格清晰美观再得 5 分。	
		25	掌握关键客户维护方法	针对关键客户从个性化服务、定期跟踪等角度回答得 20 分，符合逻辑有理有据再得 5 分。	



## 5. 试题编号：H2-5，快递网点安全事故紧急处理与禁限寄

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

快递网点的日常经营活动中，有两类突发事件发生的频率非常高：一类是各种大小的人身事故，一类是快件中发现的禁寄物品。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和网点收派作业安全管理、禁限寄相关技能点完成以下具体任务。

若发生以下事故，请简述处理方式：

- ①快递员张三在包装快件时手意外被壁纸刀划伤。
- ②快递班车进场时，一名操作员被撞成重伤；
- ③操作员分拣包裹时闻到刺激性化学品的味道。
- ④下表是一张危险品禁寄物品处置表，请填齐空白处。

表1 危险禁寄物品处置表

危险禁寄品	处置措施			
	是否停止发运	报告		是否疏散隔离
		邮管局	其他部门	
各类枪支（含仿制品、主要零部件）、弹药、管制器具等物品				
各类毒品、易制毒化学品				
各类爆炸品、易燃易爆等危险物品				
各类放射性、毒害性、腐蚀性、感染性等危险物品			公安、卫生防疫、环境保护、安全生产监督管理部门	
各类危害国家安全和稳定的非法出版物、印刷品、音像制品等宣传品			国安、公安、新闻出版部门	
各类伪造或者变造的货币、证件、印章以及假冒侵权等物品			公安、工商行政管理部门	
各类禁止寄递的珍贵、濒危野生动物及其制品			公安、野生	

			动物行政主 管部门	
各类禁止进出境物品			国安、海关， 出入境检验 检疫	
使用非机要渠道寄递涉及国家秘密的文件、资料 及其他物品				
各类间谍专用器材或者疑似间谍专用器材				

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反 考场纪 律，造成

		10	操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁,排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查5分;能保持卷面整洁,排版合理,5分。	恶劣影响的本大项记0分。
作业 (80分)	作业安全与事故处理	45	掌握不同类型事故处理的方式方法	每种安全事故情况处理得当得15分,3种情况共得45分。 (以人为本,注意安全操作,注意形成制度)	
		35	正确处理禁限寄物品	35个空格,1个空格1分。	

## 6. 试题编号：H2-6，快递公司组织结构与岗位

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

某市快递公司拥有1个独立经营的处理中心和8个直营网点。公司下设五处一室，即人事处、财务处、事业发展处、保卫处、设备处和总经理办公室。处理中心下设操作部、技术部、仓管部、汽运部、规划部、网络管理部、客服部、质控部。各直营网点归网络管理部管理，网点设置网点经理，对网点运营部、操作部、财务部、综合部、商务部进行管理。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递企业组织形式与组织结构，岗位设置与职责相关技能点完成以下具体任务。

- ①请简述三种基本的企业组织形式。
- ②企业组织结构的形式有哪些？（列举2个）
- ③请绘制处理中心的组织结构图。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房2个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供30人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指	必备

	导经历。	
--	------	--

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 80 分	企业 组 织 管 理	30	掌握企业组织形式	列出 3 个可得满分，少一个扣 10 分。	
		20	掌握企业组织结构种类	列出 2 个可得满分，少一个扣 10 分。	
		30	绘制组织结构图	能够根据任务背景描述绘制组织结构图，少一个部门扣 5 分，扣完为止。	

## 7. 试题编号：H2-7，处理中心质量控制与分析

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

何翔担任某处理中心总经理，每月月初，他都认真阅读指控部提交的质量分析报告。以下是该处理中心6月份的日均数据（每名员工按**每天工作12小时算**）。  
 人均日处理量=日均处理量/日均作业人数；操作费用水平=(日工资总费用+管理费用)/操作总量；**计算保留两位小数。**

日均处理量：653482件

装卸工：30人，日工资240元

分拣工：45人，日工资200元

转运工：10人，日工资200元

管理费7200元。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递处理中心质量控制指标及计算方法相关技能点完成以下具体任务。

①请列举3个处理中心服务质量指标。

②根据该处理中心的日均数据，填写处理中心的作业质量指标报表。

表1 处理中心作业质量指标报表

作业量指标	日均处理量		日均作业人数		装卸人数		分拣人数		转运人数	
	人均日处理量				人均日装卸量		人均日分拣量		人均日转运量	
操作效率指标	人均时处理量				人均时装卸量		人均时分拣量		人均时转运量	
操作成本指标	日工资总费用		人均日工资		装卸工资费用		分拣工资费用		转运工资费用	
	管理费用（耗、罚、赔、水电）				操作费用水平					

③请对该处理中心6月的运行质量进行简要说明。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 80 分	处理中心质量控制与分析	30	掌握衡量处理中心作业效率指标	列出 3 个得满分，少一个扣 10 分，扣完为止。
		40	掌握质量控制指标计算方法	20 个空格，每个空格 2 分。
		10	根据质量报表分析作业质量	对质量指标报表中数据进行简要总结得 8 分，逻辑通顺再得 2 分。

## 8. 试题编号：H2-8，处理中心作业异常分析

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

某快递企业华东处理中心9月份质量监控数据如下表所示。

表1 某快递企业华东处理中心9月份业务量与异常件情况（单位：件）

处理场地	快件处理总量	遗失件数	延误件数	错发件数	破损件数	遗失率	延误率	错发率	破损率
1	2735560	1230	4231	2988	18699				
2	2498870	2311	9262	1244	14878				
3	3011126	786	4416	12378	16879				
4	2607661	6777	13664	2567	11965				
5	3123381	13643	2788	12784	18720				
6	2688710	3369	3472	4331	15674				
7	2771260	5909	28028	5266	17458				
8	2895310	9567	3258	5345	16521				

遗失率=遗失件数/快件处理总量；延误率=延误件数/快件处理总量；错发率=错发件数/快件处理总量；破损率=破损件数//快件处理总量。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递处理中心质量控制指标及计算方法相关技能点完成以下具体任务。

①请计算不同场地的遗失率、延误率、错发率和破损率完成表1，根据8个处理场地的异常件数据分别用黄色、绿色、红色和橙色标注遗失率、延误率、错发率和破损率最高的3个场地。（计算保留2位小数）

②依据上述表格内容，绘制该处理中心9月8个场地异常件情况对比情况图。

③依据上述表格内容，绘制该处理中心9月各种类型的问题件占问题件总数情况图。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。



## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 80 分	处理中心 作业 质量 分析	30	掌握遗失率、延误率、错发率和破损率计算方法	不同处理中心得 4 个指标计算正确得 30 分，错一个扣 2 分，扣完为止。
		20	掌握异常数据分析	各异常指标最高的 3 个场地标注正确得 20 分，错一个扣 2 分，扣完为止。
		15	掌握处理中心异常情况图绘制	不同场地异常情况对比图绘制正确得 15 分，
		15	掌握处理中心异常情况图绘制	不同类型问题件对比图绘制正确得 15 分。

## 9. 试题编号：H2-9，快递网点客户拓展与维护

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

陈标的快递网点在整个区域市场上大约是9%的市场占有率，将自己经营区域内的客户按照属性进行分类得到下表。

表1 业务量统计表（单位：件）

客户类型	商贸		写字楼		工厂		学校、机关		社区	
	数量	发件量/年	数量	发件量/年	数量	发件量/年	数量	发件量/年	数量	发件量/年
2018	43	21000	8	5140	7	1200	12	210	23	42000
2019	52	36000	8	4920	7	2100	12	350	23	56000
2020	54	58000	8	5300	7	2900	13	290	23	59000
2021	60	86000	9	5200	8	4200	13	405	24	62000

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递网点客户统计分析、客户拓展与维护、快递网点经营策略相关技能点完成以下具体任务。

- ① 请计算该网点每年的发件总量，以表格呈现结果。
- ② 请绘制统计分析图展示这家网点2021年不同客户类型发件量占比情况。
- ③ 请简要分析该快递网点市场客户特征。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备

设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 80分	客户 市场 分析	25	掌握市场总量与增长率的计算方法	每年市场总量计算正确得 20 分，增长率计算正确得 5 分。	
		25	根据不同客户群体市场占比绘制饼图	不同客户类型业务量占比情况图绘制正确得 25 分。	
		30	掌握客户群体分析	按不同类型客户群体分析可得 20 分，语言通顺，逻辑合理再得 10 分。	

## 10. 试题编号：H2-10，快递网点派送人效分析

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

张明是一个快递末端网点的负责人，他发现这几年自己负责的网点的快递员数量一直比较稳定，区域内客户数量分布情况也太大变化。随着社会经济的发展，网点派送业务量以年均20%的速度在增加，但快递员依然能够完成派送任务。他统计了网点的情况：

网点去年一整年快件业务量增加了10万件，网点有20个快递员，平均每日工作时间增加了0.5小时。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识、快递网点派送效率指标及派送效率计算方法、快递雇佣方案相关技能点完成以下具体任务。

- ①列举3个影响快递员派送效率的因素。
- ②计算这家网点的人效指标：快递员**派送效率**。（单位：件/小时）  
（派送效率=业务量增加量÷365÷快递员数量÷增加的工作时长）
- ③请列举能够提高快递网点快递员派送效率的方法。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房2个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	根据需求选备

工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 80 分	收派作业效率分析	30	掌握派送作业效率指标	列出 2 个因素得 20 分，3 个及以上得 30 分。
		30	掌握派送效率计算方法	计算过程 25 分，答案 5 分。
	20	快递员派送效率提升	言之有理即可得 10 分，从信息化手段、优化派送路线、合作派送、收派分离任意角度回答再得 10 分。	

## 11. 试题编号：H2-11，快递公司财务统计分析

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

宏达快递公司的某年度部门费用统计登记如表所示：

部门费用统计表

部门	员工工资	招待费	办公用品费	折旧费	汽车费用	水电网费	费用合计
人事部	¥12,500.00	¥10,000.00	¥2,000.00	¥3,000.00	¥1,200.00	¥500.00	
采购部	¥35,000.00	¥20,000.00	¥2,000.00	¥2,800.00	¥3,000.00	¥1,000.00	
仓储部	¥14,000.00	¥8,500.00	¥1,000.00	¥2,650.00	¥1,000.00	¥800.00	
运输部	¥35,000.00	¥10,000.00	¥1,000.00	¥2,400.00	¥1,200.00	¥500.00	
配送部	¥34,000.00	¥9,500.00	¥1,000.00	¥3,000.00	¥1,000.00	¥600.00	
行政部	¥10,000.00	¥7,500.00	¥2,000.00	¥2,700.00	¥1,000.00	¥1,200.00	
企划部	¥23,000.00	¥12,000.00	¥1,000.00	¥3,100.00	¥1,000.00	¥900.00	
财务部	¥25,000.00	¥14,000.00	¥2,000.00	¥2,900.00	¥1,000.00	¥700.00	

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递公司财务相关指标及计算方法相关技能点完成以下具体任务。

- ① 计算费用合计，并利用 excel 根据费用合计，完成部门费用统计表。
- ② 绘制各部门不同费用统计对比图。
- ③ 简要分析公司各部门年度费用。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据汇总计算	20	能准确分类排序，计算过程清晰	汇总、排序错误 1 处扣 2 分，计算错误 1 处扣 2 分，扣完为止。	
	统计图绘制	30	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1 处扣 2 分，图形编辑缺少 1 项扣 2 分，扣完为止。	
	信息分析	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范	分析信息缺少 1 项扣 5 分，文档编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	

## 12. 试题编号：H2-12，快递公司物料统计分析

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

长沙宏运快递有限公司日常耗材的采购退货资料如表所示：

退货登记表

序号	日期	供应商名称	商品名称	数量	价格	金额	经手人	退货原因
1	2022/6/12	××外贸有限公司	原材料 1	10	¥23.00		袁莱	数量不符
2	2022/6/12	××包装有限责任公司	包装材料 3	12	¥42.00		袁茵	规格不符
3	2022/6/12	××原材料有限公司	原材料 1	4	¥45.00		寇峰	质量问题
4	2022/6/15	××家俬有限责任公司	半成品 2	24	¥41.00		王琦	数量不符
5	2022/6/15	××包装有限责任公司	包装材料 3	25	¥32.00		李毅	数量不符
6	2022/6/15	××装修有限责任公司	原材料 1	40	¥8.00		张飞	规格不符
7	2022/6/15	××装饰有限责任公司	半成品 2	20	¥12.00		曹怡	规格不符
8	2022/6/19	××包装有限责任公司	原材料 1	5	¥23.00		华翰	质量问题
9	2022/6/20	××包装有限责任公司	包装材料 2	10	¥31.00		赵熙	质量问题
10	2022/6/21	××商务有限责任公司	包装材料 3	18	¥15.00		刘宇	规格不符

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递公司物流采购与退回汇总整理相关技能点完成以下具体任务。

- ①计算退货金额，完成退货登记表。
- ②对退货登记表按不同退货原因进行分类汇总整理。
- ③绘制三种退货原因对应退货总金额的对比分析统计图。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。



## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	20	能准确对退货登记表中金额进行计算原因进行汇总，计算过程清晰	计算错误 1 处扣 2 分，扣完为止。	
	20	能按照退货登记表中退货原因进行分类汇总，并呈现分类汇总结果。	标识错误 1 处扣 2 分，标识遗漏 1 处扣 2 分，扣完为止。	
	20	能绘制科学适用的统计表、统计图，要素齐全。	数据显示错误 1 处扣 2 分，图形编辑缺少 1 项扣 2 分，扣完为止。	

### 13. 试题编号：H2-13，快递公司客户汇总整理与维护

#### (1) 任务描述

##### 1) 任务

随着业务的发展、客户量的增加，长沙环宇公司需要提高服务效率、加强客户管理。公司销售部整理了部分客户的详细业务信息如表所示：

客户信息表

客户名称	客户代码	客户性质	意向购买量 (吨公里)	实际购买量 (吨公里)	转化率
张伟杰	YC2012001	新客户	399	273	
罗玉林	YC2012002	VIP 客户	546	234	
宋科	YC2012003	老客户	700	282	
张婷	YC2012004	新客户	357	288	
王晓涵	YC2012005	老客户	385	183	
赵子俊	YC2012006	新客户	644	213	
宋丹	YC2012007	VIP 客户	455	285	
张嘉轩	YC2012008	老客户	385	183	
李琼	YC2012009	老客户	504	400	
陈锐	YC2012010	新客户	588	237	
邓超	YC2012018	老客户	665	198	
李全友	YC2012019	老客户	700	282	
宋万	YC2012020	新客户	469	282	
刘红芳	YC2012021	VIP 客户	378	210	
王翔	YC2012022	老客户	665	204	
张丽丽	YC2012023	VIP 客户	511	195	
孙洪伟	YC2012024	老客户	588	204	

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递公司客户转化率计算方法、客户汇总统计相关技能点完成以下具体任务。

①计算各位客户购买量转化率（购买量转化率=实际购买量/意向购买量），按不同性质客户的意向购买量和实际购买量进行汇总整理成《不同性质客户信息总表》。

②计算汇总后不同性质客户对象的购买转化率（购买量转化率=实际购买量/意向购买量），并绘制不同性质客户对象的购买量转化率对比分析图。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30 - 40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考试时间：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据汇	20	能准确分类汇总，计算结果	汇总错误 1 处扣 2 分，	

总计算		正确，计算过程清晰	扣完为止。	
统计表设计	20	能设计科学适用的统计表，结构完整、要素齐全	分类指标缺少 1 项扣 5 分，数据填写错误 1 处扣 5 分，表格编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	
统计图绘制	20	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1 处扣 2 分，图形编辑缺少 1 项扣 2 分，扣完为止。	

## 14. 试题编号：H2-14，快递公司业绩考核

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

长沙精远有限公司对业务员的业绩考核主要从计划销售任务、完成销售任务、实现回款任务等方面综合衡量。具体情况如表所示：

业务员绩效考核表

姓名	当月任务销售额	当月实际销售额	计划回款额	实际回款额	任务完成率	回款完成率
陈锐	¥92,064.7	¥67,783.9	¥101,170.0	¥77,900.9		
邓超	¥64,748.8	¥83,971.1	¥94,088.1	¥88,017.9		
杜海强	¥51,596.7	¥83,971.1	¥55,643.5	¥91,053.0		
郭呈瑞	¥54,631.8	¥83,971.1	¥53,620.1	¥96,111.5		
李琼	¥59,690.3	¥83,971.1	¥70,819.0	¥91,053.0		
李全友	¥56,655.2	¥83,971.1	¥53,620.1	¥76,889.2		
林晓华	¥98,134.9	¥83,971.1	¥83,971.1	¥52,608.4		
刘红芳	¥95,099.8	¥83,971.1	¥94,088.1	¥88,017.9		
刘梅	¥77,900.9	¥83,971.1	¥51,596.7	¥56,655.2		
罗玉林	¥75,877.5	¥83,971.1	¥91,053.0	¥101,170.0		
宋丹	¥101,170.0	¥83,971.1	¥55,643.5	¥88,017.9		
宋科	¥79,924.3	¥83,971.1	¥100,158.3	¥69,807.3		
宋万	¥99,146.6	¥83,971.1	¥57,666.9	¥97,123.2		
孙洪伟	¥53,620.1	¥83,971.1	¥76,889.2	¥73,854.1		
王超	¥83,971.1	¥83,971.1	¥69,807.3	¥80,936.0		
王翔	¥99,146.6	¥83,971.1	¥69,807.3	¥50,585.0		
王晓涵	¥54,631.8	¥83,971.1	¥71,830.7	¥87,006.2		
张嘉轩	¥53,620.1	¥83,971.1	¥56,655.2	¥97,123.2		
张丽丽	¥51,596.7	¥83,971.1	¥72,842.4	¥65,760.5		
张婷	¥53,620.1	¥83,971.1	¥90,041.3	¥89,029.6		
张伟杰	¥53,620.1	¥83,971.1	¥76,889.2	¥50,585.0		
张晓伟	¥60,702.0	¥83,971.1	¥76,889.2	¥92,064.7		
赵子俊	¥96,111.5	¥83,971.1	¥55,643.5	¥77,900.9		
周敏	¥91,053.0	¥83,971.1	¥90,041.3	¥74,865.8		
周羽	¥94,088.1	¥83,971.1	¥56,655.2	¥62,725.4		

通过设定任务完成率、回款完成率等指标作为绩效考核依据，以便合理分配绩效资金。（任务完成率=当月实际销售额/当月任务销售额，回款完成率=实际回款额/计划回款额）

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和快递公司绩效考核指标与计算方法相关技能点完成以下具体任务。

- ①计算任务完成率、回款完成率等指标，完成《绩效考核表》。
- ②按照任务完成率进行排序，把排名前 10 位业务员的当月实际销售额、实际回款额信息绘制统计分析图。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	
作业 (80分)	数据信息输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1处扣 1分，扣完为止。	
	数据汇总计算	30	能准确计算结果正确，计算过程清晰	计算错误 1处扣 1分，扣完为止。	
	统计图绘制	30	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1处扣 2分，图形编辑缺少 1项扣 2分，扣完为止。	

## 15. 试题编号：H2-15，快递网点客户订单分析

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

湖南 YT 速运有限公司的客户订单资料如表所示：

客户订单分析表

订单编号	客户姓名	所在城市	订单总额（元）	其他费用（元）	预付款（元）
tc05001	刘凯	杭州	67787.4	167.4	33893.7
tc05003	邓建	上海	514414.9	274.9	257207.5
tc05004	张海科	成都	70140.3	120.3	35070.15
tc05006	刘乔	成都	96464.5	144.5	48232.25
tc05008	杨喜玲	上海	111649.8	349.8	55824.9
tc05011	江宇	上海	77998.5	478.5	38999.25
tc05014	林钊	杭州	394.7	304.7	197.35
tc05016	陈乔	成都	145978.6	98.6	72989.3
tc05018	冯朝	北京	373659.5	419.5	186829.8
tc05019	李晴	杭州	202569.8	249.8	101284.9
tc05022	汤援军	北京	119487.4	357.4	59743.7
tc05024	关嘉平	上海	98987.5	387.5	49493.75

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和客户订单处理与分析技能点完成以下具体任务。

①绘制客户订单数据统计图以直观展示这些客户的订单总额和预付款的对比情况。

②绘制客户订单总额比重图以直观展示这些客户订单总额的占比情况。

③对这些客户的订单情况进行简要分析。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。



## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上采购实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	
作业 (80 分)	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	20	能准确汇总，过程清晰	汇总错误 1 项扣 2 分，缺少计算过程扣 2 分，扣完为止。	
	30	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1 处扣 2 分，图形编辑缺少 1 项扣 2 分，扣完为止。	
	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范，编辑规范	分析信息缺少 1 项扣 2 分，文档编辑欠规范扣 2 分，扣完为止。	

## 模块三 快递运输与路由规划

### 1. 试题编号：H3-1，保价运输与承运商管理

#### (1) 任务描述

##### 1) 任务

F 速运公司的物流产品主要包含：时效快递、经济快递、同城配送、仓储服务、国际快递等多种快递服务，以零担为核心的重货快运等快运服务，以及为生鲜、食品和医药领域的客户提供冷链运输服务。此外，F 速运公司还提供保价、代收货款等增值服务。

客户王先生委托 F 速运公司寄递一件工艺品，由于货物价值较高，王先生同意办理保价运输（应缴纳保价费=声明价值×保价费率）。在“货物声明价值”一栏，填写为货物价值 12000 元。货物运到目的地时，发现该工艺品已破碎。双方协议赔偿，随后王先生提供商业发票，工艺品的实际价值为 8000 元。

任务要求：根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识，与承运商的选择与考核、保价服务的认识完成以下具体任务。

①保价运输是托运人在托运货物时声明其价格并向承运人支付保价费用，由承运人在货物损失时按声明价格赔偿的一种货物运输。分析保价运输与保险运输的区别，完成以下表格。

序号	区别	内涵
1	( ) 不同	保险：风险从个人和快递公司转移到保险公司，保价：风险从个人转移到快递公司
2	( ) 不同	保险条件下支付的是“保险费”，( ) 快递公司营业款；保价运输条件下支付的是“保价附加服务费”属于快递公司营业款。
3	( ) 不同	保险：( ) 承担风险，保价：( ) 承担风险

②若保价费率为 5%，请计算王先生应缴纳的保价费？应获得多少赔偿？

③经调查发现该线路承运商多次发生货物破损、丢失及延误情况。F 速运公司在后期的货运中，需重新选择承运商。其备选的承运商信息下表所示，请帮助 F 速运公司确定选择哪个承运商。

承运商运输服务指标评价表

承运商	运价（元/吨公里）	信誉等级	安全性	运输时间（天）	运输能力
A	0.25	10	8	3	9
B	0.20	9	7	4	10
C	0.3	8	9	2	8
D	0.35	7	10	2	10
权重	30%	10%	25%	25%	10%

注：安全指标以 10 分为最安全，运输能力指标以 10 分为运输设备最好和运输网络最发达。经计算，承运人 A、B、C 的综合得分分别为：79.67、79、83.5，计算承运人 D 的综合得分，并为 F 公司选择最佳的承运商。要求分析过程与计算步骤完整清晰。

④请补全运输的业务流程。

步骤	业务
第一步	托运受理
第二步	( )
第三步	出货交接
第四步	( )
第五步	到达交接
第六步	( )

⑤请指出下面属于快递企业考核运输承运商运输质量的 KPI 指标的有几项，分别是哪些？

订单完成率、需求满足率、货物及时发送率、货物准时送达率、货物完好送达率、问题件跟踪率、总包装卸率、总包开拆率、快件延误率、快件损毁率、快件丢失率、供包率。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业	保价	12	认识保价运输与保险运输	每个空 2 分，少/错一个扣 2 分

(80分)	服务			
	货损赔偿	20	熟练保价费计算公式、赔偿原则	正确列出计算步骤和计算式 6 分, 计算结果正确 4 分, 赔偿金额及原因分析各 5 分。
	承运商选择	15	掌握快递承运商运输服务的基本方法, 能根据运价、信誉等级、安全性等选择承运商。	正确列出承运商 D 的综合得分计算式 4 分, 计算结果 4 分 选择结果 4 分, 选择结果分析 3 分。
	整车运输流程	18	掌握运输的业务流程	整车运输的业务流程每空 6 分, 少/错一个流程扣 6 分, 扣完为止。
	承运商考核	15	能正确运用运输质量的 KPI 考核指标。	指标数量 2.5 分, 每项考核指标 2.5 分, 少/错一项考核指标扣 2.5 分, 扣完为止。

## 2. 试题编号：H3-2， 托运受理与运费计算

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

快运是D物流公司核心产品之一，聚焦20KG以上的零担物流市场，已在全国范围内开通揽收服务，拥有十余万条运输干支线路与数百个转运中心，为全国客户提供高效安全的物流运输服务。并提供暂存服务、包装服务、代收货款、保价服务、签单返回等增值服务。

2023年8月12日，发货人雀友商贸公司业务员小王找到D物流公司托运一批货物从长沙高桥大市场运往永州万家丽超市。货物为500箱雀巢咖啡（160ml，罐装），单件重量为15kg；货物价值12000元采用保价运输，长沙到永州500公里。货物运输费率为0.4元/吨公里（运费=货物运价×计费重量×计费里程），双方约定于2023年8月15日装运并在2023年8月16日运达，所有货物现储存于长沙高桥大市场新储仓库。

任务要求：根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识，与运输受理及运费计算、配载与配装的认识完成以下具体任务。

① 为提高服务质量，需要明确客户需求，公司办理托运时应向客户了解的内容是否合理，如果不合理该如何纠正。

序号	了解内容	是否合理	纠正
(1)	发货人和收货人的姓名、地址。		
(2)	货物的信息，包括货物名称、包装、数量以及货物性质。		
(3)	货物的到达时间要求。		
(4)	是否上门收货。		
(5)	客户的其他需求，如货物的加固包装等。		

② 请计算运费，并列分析计算过程。

③ 请依据表 2 信息进行模拟配载设计，将 A、B 两种货物装车件数填入表格最后一列。

表 2 货物配载设计表

货物名称	单件重量	单件体积	配载数（件）
A	20kg	0.03m <sup>3</sup>	
B	10kg	0.02m <sup>3</sup>	
车辆	载重为 10000kg，车厢容积为 20 m <sup>3</sup> ，容积利用率为 90%。		

④ 公路运输的配载的基本原则有哪些，请简述 4 项。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持	操作前对电源和外接设备进行检查 5	严重违反考场

			整洁，排版合理。	分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放凳子、工作台面整洁5分，自觉遵守考场秩序5分。	
作业 (80分)	托运受理	20	能正确受理运输业务；能全面地向客户了解信息。	每答对一点得2.5分，纠错一个点得2.5分，少/错一种方式扣2.5分，扣完为止	
	运费计算	20	熟练掌握运输中运费的计算方法	计费重量5分，运费计算公式5分，计算式5分；计算结果5分。	
	配载	16	掌握快货物配载的基本计算	每空8分	
	配装	24	掌握货物配装的基本原则，能正确指导公路运输的配装配载工作。	少/错一项原则扣6分，扣完为止。	



### 3. 试题编号：H3-3，运输合理化与路由设计

#### (1) 任务描述

##### 1) 任务

科技的进步大力推动物流行业的数字化、智慧化、绿色化发展。人工智能、大数据、物联网、增强现实、无人驾驶、数字孪生等科技在仓储作业、干线运输、城市物流、末端配送等众多物流场景中有着广泛而重要的应用前景。一方面，通过数据分析能力及预测分析技术来配送路线规划，最大限度地缩短配送时间，从而提高整体运营效率。另一方面，快递末端配送“最后一公里”这一物流成本最高的环节，低速无人驾驶技术具有广泛的应用前景。随着快递业务量剧增，城市配送人员短缺的问题愈加突出。这一背景下，无人配送在快递物流等场景的价值日益凸显。

D 物流集团是一家集仓配服务、快递快运服务、大件服务、冷链服务、跨境服务一体的物流企业，成为中国领先的技术驱动的供应链解决方案及物流服务供应商，走出了一条从传统到现代，从单一到复合的创新发展之路，成为现代物流服务业发展的典范。其快递服务把控服务关键环节和步骤，确保高质量、即是配送和极致的客户体验，直接面对终端客户，大部分订单由自有配送人员直接配送给客户。同时，通过数据分析能力及预测分析技术使配送路线规划，最大限度地缩短配送时间，从而提高整体运营效率。

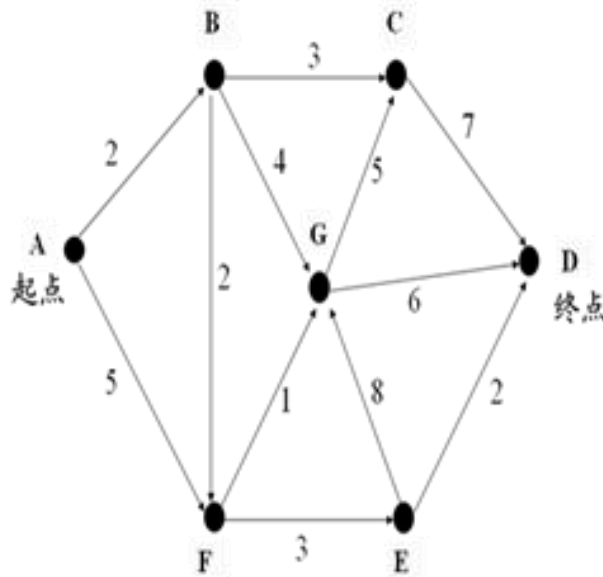
任务要求：根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识，与不合理运输与运输合理化、路由规划的认识完成以下具体任务。

① 不合理化运输的表现形式有哪些，列举 4 种？

② 基于以上不合理运输，提升合理化运输的解决方案有许多，例如：提高运输实载率；减少动力投入，增加运输能力；直达运输；配载运输；特殊运输工具；与流通加工相结合，请结合本案例选出合理理化的方案，并分析如何做到合理化运输？

③ 合理的路线规划有利于降低运输成本，提高运输效率。简述快递路由规划的关键因素。

④请为快递员小李找出从营业网点 A 点到客户公司 D 点的最短路线并指出其距离。列出分析过程与步骤，计算出最后结果。



## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5分；能保持卷面整洁，排版合理，5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放凳子、工作台面整洁 5分，自觉遵守考场秩序 5分。	
作业 (80分)	不合理运输	24	掌握不合理化运输的表现形式	不合理化运输的表现形式 6分一个。	
	运输合理化	18	理解如何做到合理化运输	分析企业 6分，指出企业优势 6分，选择合理化方每个 1分。	
	路由规划	20	掌握路由规划的关键因素	少/错一个关键因素扣 4分，扣完为止。	
	最短路径法	18	掌握最短路线法	配送路线标号每个 1分，最短路径绘图 4分。最短路程 3分，最短路径描述 5分	

## 4. 试题编号：H3-4，车辆认知与选择

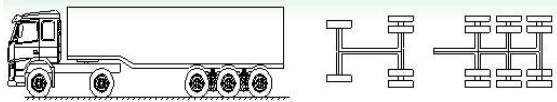
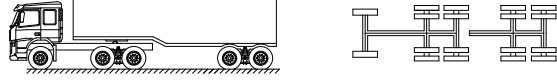
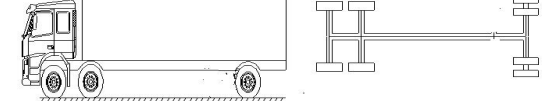
### (1) 任务描述

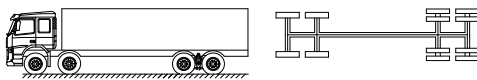
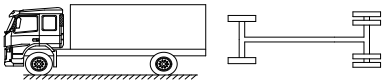
#### 1) 任务

“618”“双十一”电商大促，于物流人来说是不可少的大考验。对于快递行业来说，活动的备货、资源的调集、目标的论证以及方案的制作都需要提前准备。运输作为一个重要的环节，运力储备必不可少，公路车辆储备一方面来自公司自有车，另一方面是来自合作承运商的运力。此外，还需做好社会外请车储备，主要来自各大网络货运平台。网络货运平台基于移动互联网技术和物联网设备，为公路货运行业中的各参与方者提供下单、货物跟踪、运单管理、发票开具和付款等一站式服务。不仅将传统的线下交易模式转移至线上，同时实现了业务流、资金流、票据流的“三流合一”，切实提高中国公路货运行业的整体效率，以互联网创新推动行业的升级变革。货车司机小张也在某网络货运平台发布了自己的车辆信息。

任务要求：根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识，与车辆相关知识、选择方法的掌握完成以下具体任务。

① 请判断下列货车称呼是否正确。

序号	车型	车厢结构	车厢长度	称呼	判断对错
1		栏板	17.5米	一拖三 17.5 米栏板 式	
2		箱式	13米	二拖三 13米 箱式	
3		高栏	9.6米	前二后 四九米 六高栏	

4		高栏	9.6米	前四后八九米六高栏	
5		高栏	7.6米	七米六厢式	

② 小张的车经常服务于各个快递公司干线运输，请分析快递公司干线运输选择那种车型。

③ 根据车辆选择的步骤及应遵循的原则，完成以下表格。

第一步	车辆类型选择	专用车辆和 ( ) 的选择
		车身选择
		驾驶室选择
第二步	( ) 选择	确定车辆最佳吨位和容积的首要因素是所运货物的重量和容积。
第三步	车况	在其他条件同等情况下，优先选择 ( ) 的车辆
第四步	综合考虑	最大化原则：( )、可靠性、( )、燃料效率、安全工作
		最小化：车辆重量、购置成本、( )

④ S 物流公司接受客户委托要运输一批货物，货物信息如表 1 所示。公司可用车辆信息如表 2 所示。请公司确定合适的车型及车辆数，并阐述理由。

表 1 货物信息

件数	总毛重	总体积
150 包	7.5 吨	6m <sup>3</sup>

表 2 车辆信息

车辆	载重	容积	可用数量	容积利用率
A 型车	10 吨	50m <sup>3</sup>	1 辆	90%
B 型车	5 吨	30m <sup>3</sup>	2 辆	90%

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	25	熟练掌握车辆称呼	每小题判断 5 分，错一个扣 5 分，扣完为止。	
	15	认识车辆特征	车型正确得 8 分，分析合理得 7 分。	

认知				
车辆选择	24	掌握车辆选择方法	每空 4 分	
车辆选择	16	可以进行车辆选择应用，能根据货物的种类和数量选择合适的运输车辆。	车辆选择分析 10 分； 车辆选择结果 6 分。	

## 5. 试题编号：H3-5，承运商管理与风险控制

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

HB 物流中标 D 物流公司华中地区的运输项目，把干线公路运输外包给二级承运商，通过信息系统对全程进行监控管理。经过前期的筛选培训，同华鹏飞、金旺达等 7 家物流企业建立了合作伙伴关系，负责干线运输业务。为提高运输服务质量，需定期进行考核评价。

任务要求：根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识，与公路运输特点、承运商的选择与考核、风险控制的认识完成以下具体任务。

① 分析 30 吨蔬菜从广州运输到湖南长沙，要求时效 3 天，应选择的最佳运输方式是什么，并简述其特点。

②分析以下哪些属于承运人的责任与义务。

条款	是否属于承运人的责任与义务
按合同约定的时间、地点将货物送到目的地。	
按照约定的方式妥善包装货物。	
及时向收货人发出到货通知。	
对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任，承运人可以举证不承担责任的除外。	
托运危险品的告知义务。	

③请分析选择二级承运商时应考虑的因素有哪些。

④请指出下面属于快递企业考核运输承运商运输质量的 KPI 指标的有几项，分别是哪些？

订单完成率、需求满足率、货物及时发送率、货物准时送达率、货物完好送达率、问题件跟踪率、总包装卸率、总包开拆率、供包率。



- ⑤ 对于承运人而言，公路运输存在诸多风险，如合同风险、货物风险、技术保障风险、分包风险、财务风险、管理风险、商业信誉风险等。请问 HB 物流公司该如何防范这些风险？

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考

		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
作业 (80 分)	公路运输的特点	15	熟悉公路运输的特点	选择航空运输 5 分，航空运输特点少/错一个扣 2 分，扣完为止。	
	承运人责任与义务	20	明确承运人的责任与义务	少/错一个扣 4 分，扣完为止。	
	承运商选择	15	掌握承运商选择的关键因素及方法	少/错一个关键因素扣 3 分，扣完为止。	
	承运商考核	15	能正确运用运输质量的 KPI 考核指标；能对运输质量进行合理评价。	指标数量 2.5 分，指标 2.5 分一个。	
	风险控制	15	掌握风险控制的方法	少/错一种方式扣 5 分，扣完为止。	

## 6. 试题编号：H3-6，配载与配装

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

S 快递公司与 B 公司签订了同城配送服务合同。现有一批货要发运到三个客户单位，三个客户单位的订单如下。

客户订单一（宜家超市）

订单号：QH1011100012

送货地址：长沙市湘江大道 95 号

商品名称	单位	订购数量
娃哈哈矿泉水	箱	35
康师傅桶装方便面	箱	20
盼盼软面包	箱	20

客户订单二（大地超市）

订单号：KS1011150008

送货地址：长沙市远大路 64 号

商品名称	单位	订购数量
红牛饮料	箱	35
仁仔酱板鸭	箱	20
旺旺雪饼	箱	10

客户订单三（千惠连锁）

订单号：DD1011150012

送货地址：长沙市五一路 102 号

商品名称	单位	订购数量
统一桶装方便面	箱	30
可口可乐	箱	35
真巧苏打饼	箱	30

送货路线为：浩悦运输公司仓库→宜家超市→千惠连锁→大地公司  
配载货物信息和装车配载示意图如下。



任务要求：根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识，与配载、配装，运输与配送的区别的认识完成以下具体任务。

① 请依据以上信息进行模拟配载设计。01 装载区，02 装载区，03 装载区分别应该装载哪个公司的货物，请填入表 1 对应客户栏。

表 1 客户装载区分布

装载区	客户	理由
01 装载区		
02 装载区		
03 装载区		

② 指出订单一、订单二、订单三的 A 货物、B 货物、C 货物分别是何种货物，填入表 2，同时说明理由。

表 2 订单货物分类

订单	A	B	C	理由
订单一				
订单二				
订单三				

③ 假设 D 物流公司有 A、B 两种货物需要配装送给同一客户，货物及车辆

信息如表 3 所示。请依据表 3 信息进行模拟配载设计，将 A、B 两种货物装车件数填入表格最后一列。

货物名称	单件重量	单件体积	配载数（件）
A	20kg	0.03m <sup>3</sup>	
B	10kg	0.02 m <sup>3</sup>	
车辆	载重为 10000kg，车厢容积为 20 m <sup>3</sup> ，容积利用率为 90%。		

表 3 货物配载设计表

④分析运输与配送的区别，完成以下表格。

	运输	配送
性质		
货物类型		
工具		
管理重点		
附属功能		

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	配装	13	掌握配装的基本原则	配装每空 3 分，理由 4 分
	配装	31	掌握配装的基本原则	配装每空 3 分，理由 4 分
	配载	16	掌握快货物配载的基本计算	填空每空 8 分
	运输与配送	20	掌握运输与配送的区别	少/错一个要点扣 2 分，扣完为止。

## 7. 试题编号：H3-7，运输成本核算与控制

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

个体运输经营者李先生的车是东风牌前双后单三轴车，核载 8 吨。该车全部贷款购买：145000 元，五年，年息 6.58%，利息总额 25309.12 元。他们常走的路线是四川夹江至云南昆明，行程 1000 公里左右。运价单程约 300 元/吨，平均运价为 0.3 元/吨公里。往返一趟平均 7 天，每月总收入约为 300 元/吨 8 吨 8（每月 4 个来回，8 个单程）=19200 元。每个单程加油 2000 元、燃油税 320 元、过路费 500 元、罚款 200 元。工资为运价的 10%，每月需支付司机工资 19200 元 10%=1920 元（每辆车配备 2 名司机，每名司机的月工资仅为 1920 元÷2=960 元）；修理费每月 2000 元，货运信息费（货运中介收取）每月 800 元，车船使用税每月 48 元，交强险每月 258 元，商业险每月 665 元，不考虑营业税。

任务要求：根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识，运输成本核算与控制完成以下具体任务。

- ① 计算车辆折旧费，请写出计算过程。
- ② 请依据以上资料信息进行运输成本核算并填写下表。

	成本		价格(单位:元)	备注
单程长途 干线成本	车辆固定 成本	车辆折旧费		车辆固定成本按 17.04 万元计算，按 5 年折旧计算，每月 4 个来回，8 个单程
		司机工资、福利等		按 1920 元/月计算，
		车辆保险		按每月 923 元计算
		车辆使用税		按 48 元/月计算
		固定成本合计		
	变动成本	燃油费		每个单程加油 2000 元

	燃油税		按每个单程 320 元计算
	修理费		按每月 2000 元计算
	过桥过路费		按每个单程 500 元计算
	货运信息费		货运信息费每月 800 元
	罚款		按每个单程罚款 200 元
	变动成本合计		
单程长途干线成本合计			
折算为吨公里			按每个单程 1000 公里，标载 8 吨

③简述如何控制干线运输成本。

④ 小郑所在的快递公司下一年预计业务为 13.6 万吨，每吨收费为 320 元。公司的固定成本为 800 万元，目标利润为 750 万元。请计算该公司的变动成本应控制在多少元/吨以内才能实现这样的利润？（总成本 = 收入 - 利润 = 固定成本 + 变动成本）写出运算步骤和运算结果。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备



测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	运输成本核算	10	能正确地计算车辆折旧费	计算过程 8 分，答案 2 分。	
	运输成本核算	39	能正确地核算运输成本	少/错一处扣 3 分，扣完为止。	
	运输成本控制	15	掌握成本控制方法	少/错一个要点扣 3 分，扣完为止。	
	运输	16	能运用成本控制方法	4 个计算式共 16 分，每个计算式 2	

成本 控制			分, 计算结果 2 分
----------	--	--	-------------

## 8. 试题编号：H3-8，路由优化与增值服务

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

J公司长沙配送中心配送范围覆盖华中地区湖南、湖北、江西等省市，配送中心接到出库作业指令，完成拣选、集货、配载工作后，由配送车辆送往二级分拨中心，辖区内客户由配送中心直配至站点。配送车辆到达分拨中心后，经过卸车、拆包、分拨、集包作业后，使用区域配送车辆送达配送站点。配送站点依次完成卸车、拆包分拣、派单，由配送员装载至配送车辆送达目的地完成配送作业。配送中心自有和整合多种社会车辆，配送中心至分拨中心根据配送线路业务量使用 9.6m 或 14.5m 标准厢式货车；分拨中心至配送站点使用 4.15m 厢式货车；配送站点使用配送三轮车或智能机器人完成“最后一公里”配送作业。随着数字化管理理念的深入，J公司动态优化干线路由、试点推广无人化技术、柔性分拣等自动化设备效能的提升，持续提升物流行业降本增效。

客户赵先生有 5 件货物从长沙发往上海，纸制包装，毛重：4kg/件，价值 5000 元/件，在 J 快递公司发运。收货人：王鹏，地址：上海市宝山区顾北路 666 号。托运人要求代收货款（即日退）并保价。（保价费=声明价值×保价费率；代收手续费=货物价值×代收费率）

任务要求：根据任务描述中所提供的材料，以及增值服务费及其计算、配送的特点、路由优化的要求及方法等技能点的掌握来完成以下具体任务。

① 分析运输与配送的区别，完成以下表格。

	运输	配送
性质		
货物类型		
工具		
管理重点		
附属功能		

② 为了将货物送到客户手中需要合理规划路线，合理规划路线的目标是什么？

③ 用户分布如图 1 所示。其中，图中  $P_0$  点为配送中心，也就是送货车辆出发点。共有 10 位客户，括号内为配送货物重量（单位：吨），线路上的数字为道路距离（单位：千米）。用节约里程法设计最佳配送线路，简述节约里程法计算步骤。

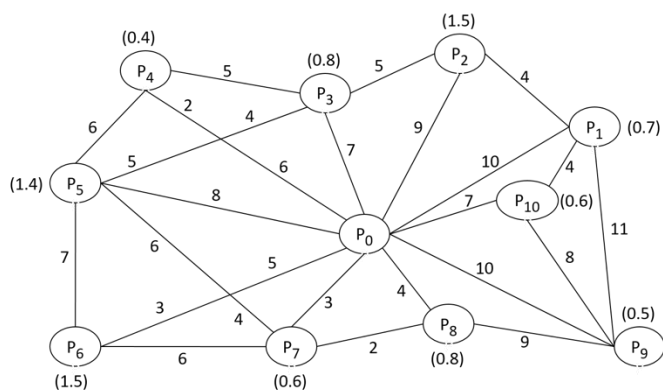


图 1 用户分布图

④ 经查，J 快递公司保价费率为 4‰，最低 10 元，代收货款（即日退）的收费标准为最低 25 元/票，费率 12‰，最高 250 元/票，请计算该批货物的增值服务费。列出计算过程和计算步骤。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学	必备

	学指导经历。	
--	--------	--

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80分)	运输与配送	20	掌握运输与配送的区别	少/错一个要点扣 2 分，扣完为止。	
	路由规划的目标	21	掌握合理规划路线的目标	少/错一处扣 3 分，扣完为止。	
	节约里程法	20	掌握节约里程法的应用	每一步骤答出要点得 5 分	
	增值服务	19	正确计算增值服务费	保价费、代收货款计算过程均为 4 分，结果 2 分；增值服务费计算过程 3 分，计算结果 4 分。	

## 9. 试题编号：H3-9，航空出口委托与收运安全

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

对于快递企业来说，航空货运带来巨大的时效优势，附带高利润产品的同时，还衍生了诸多市场前景。航空货运成为快递企业综合运输网络中不可缺少的一环，是快递企业的必争之地。

北京 LX 电脑有限公司和美国洛杉矶 DO 贸易公司达成一批电脑配件 (computer parts) 的交易，本批商品系采用航空运输，具体的贸易细节如下：

起飞机场：北京首都国际机场

目的机场：洛杉矶国际机场

运输要求：直达，

客户要求 2023 年 8 月 7 号 20:00 之前起飞

运费：预付

其他费用：预付

包装：纸箱 (carton)

体积：60X50X40CM/箱

毛重：10kg/箱

价值：16000 元/箱

数量：5 箱

北京到洛杉矶的航空运费收费如下表所示：

表北京首都国际机场 (PEK) 到洛杉矶国际机场 (LAX) 空运运价

M	-45	+45	+100	+300	+500	+1000
500	32	23	19	18	17	16

航空附加费收费标准如下表所示：

附加费名称	币种及收费标准	备注
-------	---------	----

机场地面操作费	0.7 元/kg	最低 20 元每票
燃油附加费	6 元/kg 11 元/kg	中国出发到亚太国家, 空运燃油附加费 6 元/公斤 中国出发到亚太以外国家, 空运燃油附加费 11 元/公斤
运单费	50 元/票	又称航空货运单工本费
安检费	1 元/kg	

任务要求: 根据任务描述中所提供的信息及相关运输知识, 与航空运输的特点, 航空托运单与航空运单, 国际航空货运代理, 收运安全的认识完成以下具体任务。

① 根据任务要求, 完成如下托运单的填写 (注: 带星号部分必填)

*Shipper("The Customer"): 托运人		Mawb No:	Hawb No.:	
*Consignee: 收货人		XX 航空公司		
Notify Party: Tel:                      Fax:				
Name of Carrier 飞机名称	*Departure Airport 始发站机场	*Airfreight Charges: <input type="checkbox"/> Prepaid <input type="checkbox"/> Collect 运费支付情况	* Other Charges: <input type="checkbox"/> Prepaid <input type="checkbox"/> Collect 其他费用支付	
*Destination 目的机场	Country of Origin(Goods): 货物原产地			
*Marks and Kind of Packages :Description of Goods 唛头及商品描述	*NO.Of Pieces 件数及包装样式	*Gross Weight 毛重	*Measuremen t 体积	
Specify Currency 指定币种	Declared Value for Customs 供海关 用声明价值	Declared Value for Carriage 供运输用声明价值	Insuranc e Amount 保险金额	Ship per's C.O.D 代 收货款
Special Instructions: Agree Rate: 特殊说明		We hereby guarantee payment of all freight collect charges due to the forwarders or to the carrier. If the shipment is abandoned ,refused by consignee. Returned at our request, confiscated by the customs or for any other reason can't be delivered within a reasonable time		
Documents accompanying Airway Bill: Packing List                      Certificate of Origin Commercial Invoice              Consular Invoice 货运单所附文件				
		Signatory's Name in Block Letters: 姓名请用正楷书写		

Received the above shipment for: By: 承运人收取货物时签名	Signature and Stamp:
	Date: 托运日期 (Month/Day/Year)

- ② 请分析在什么情况下，托运人会选择航空运输服务？
- ③ 航空收运时一定要开箱验视吗？对哪些商品要重点检查，如何避免禁运品误收的风险。
- ④ 请阐述航空运单的作用。
- ⑤ 托运人一般通过航空货运代理公司办理航空货运业务，请简述国际航空货运代理的含义并列出 5 项航空货运代理业务。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。



#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80分)	托运单填写	30	熟练掌握托运单的填写	少/错一处扣 3 分，扣完为止。	
	航空运输特点	15	能正确认识航空运输的优势和局限性，适合货物的特点	航空运输的特点 5 分、少/错一处扣 2 分，扣完为止。空运服务的选择 5 分。	
	收运安全	15	掌握收运安全要点	验视 7 分，避免禁运品误收的风险 8 分。	
	运单签发	10	掌握航空运单的作用	航空运单作用 10 分，少/错一处扣 2 分，扣完为止	
	航空货运代理	10	掌握国际航空货运代理的含义及业务范围	定义 5 分，业务范围 5 分，少/错一处扣 1 分，扣完为止。	

## 10. 试题编号：H3-10，集中托运与运输异常处理

### (1) 任务描述

#### 1) 任务

2022 年我国航空冷链物流规模增大，主要业务涵盖鲜切花、果蔬、医药和生鲜电商。依托当前亿万级的生鲜、医药市场，航空冷链正在进入快速上升通道，未来市场空间巨大。

由北京运往韩国 2 箱蘑菇（MUSHROOM），每箱毛重为 23.0kg，单箱体积为 60cm×50cm×40cm。公布运价如下：

北京首都国际机场（PEK）至韩国仁川机场（ICN）空运运价表

M	-45	+45	+100	+300	+500	+1000
230	35.00	25.00	22.00	18.00	17.00	16.00

其中，体积重量等于货物体积除以 6000 cm<sup>3</sup>/kg，计费重量以 0.5 公斤为最小单位。

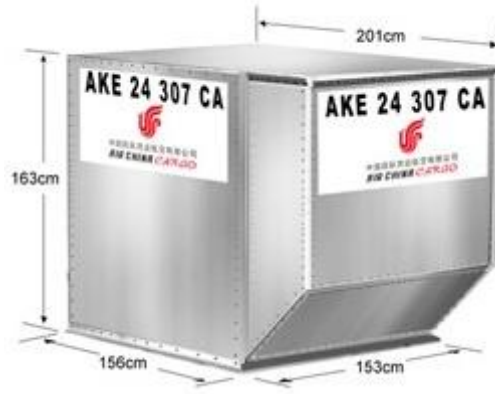
这批蘑菇，货运单号 999—45386970，货物价值 5000 元，飞机于 2022 年 7 月 12 日到达仁川机场，当天上午 9 点航空公司发出到货通知，收货人当天办理完海关手续后到机场提货时，发现货物已经全部腐烂。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料，以及航空运输的特点、集中托运、航空集装器、运输异常处理方式的掌握来完成以下具体任务。

① 如果是由于运输途中温度过高导致蘑菇腐烂，应该由谁承担责任？为什么？

② 如果运输途中航空公司按照蘑菇的储存运输条件运输，蘑菇腐烂是由于在运输前泡了大量的水，应该由谁承担责任？为什么？

③ 航空集装器按种类划分为集装板和网套，集装棚，集装箱。下面是航空公司提供的航空集装箱，完成集装器号与其含义的连线。



集装箱号

A

K

E

24307

CA

含义

集装箱所有人

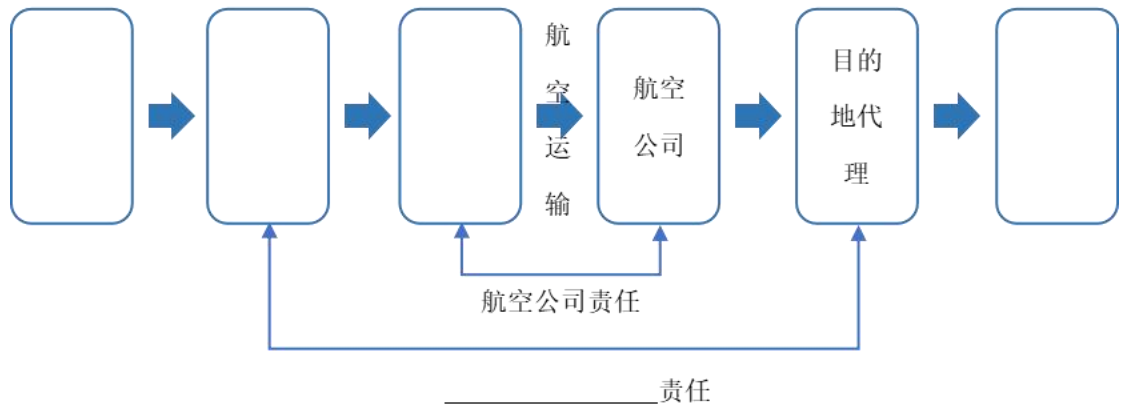
集装箱底板尺寸代码

集装箱外形和适配代码

集装箱序号

集装箱类型代码

④ 请完成以下航空集中托运的业务操作流程图。



⑤ 孙先生有 20 千克急件从乌鲁木齐运到长沙，时效要求 2 天。要求结合货物特点，分析选择运输方式。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	运输异常 20	能根据相关法律和规定处理纠纷。	责任判定 10 分，原因分析 10 分。	

处理				
运输异常处理	20	能根据相关法律和规定处理纠纷。	责任判定 10 分，原因分析 10 分。	
航空集装器	10	能正确识别航空集装器号的含义。	连线少/错一项扣 2 分, 扣完为止。	
集中托运	15	能正确绘制航空集中托运操作流程图。	少/错空扣 3 分, 扣完为止。	
航空运输特点	15	能正确认识航空运输的优势和局限性，适合货物的特点。	运输方式判定 10 分，原因分析 5 分。	

## 模块四 快递客户服务与营销

### 1. 试题编号：H4-1，快递客户市场调查

#### (1) 任务描述

湖南 YT 速运有限公司位于湖南省长沙市岳麓区金星南路 29 号,经营范围包括:国际快递、国内快递、货物仓储、道路货物运输代理、国际货物运输代理、物流信息服务、冷链运营、电子产品检测、信息技术咨询服务等等。湖南 YT 速运虽然有自己的竞争优势,但 2022 年快递产品市场环境有所变化,面对市环境和变化,对于自己产品是否做调整缺乏决策依据,为此需要做一次市场调查。

业务员小刘查阅了很多资料,制作了为统计和调查所用的、以设问的方式表述问题的问卷表格。收集了消费者对商家的产品质量问题,服务态度等各方面投诉的原因,向商家主管部门反应情况,并制定了走访计划。此外,小刘还特地请来了专业的调查公司,希望通过第三方,把好快递产品质量关,保证其产品的市场真实反馈。

#### 1) 任务

①请帮忙完成快递客户调查表的内容。

xx 快递企业客户调查表			
客户 ( )			
客户名称		调查时间	
客户地址		联系方式	
所需快递服务基本情况			
寄递物品 ( )	元	运输 ( ) 要求	不超过 元
客户 ( )	<input type="checkbox"/> >1000 件 <input type="checkbox"/> 100-1000 件	快件 ( ) 等级	<input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 中

	<input type="checkbox"/> <100 件		<input type="checkbox"/> 低
寄递 ( ) 要求	<input type="checkbox"/> 次日达 <input type="checkbox"/> 次晨达 <input type="checkbox"/> 隔日达 <input type="checkbox"/> 普通		

②快递客户调查有哪些途径？

③根据小胜的工作内容，请试着分析快递客户调查有哪些方法？

④请将快递客户调查的流程与所对应阶段进行连线。

界定阶段	工作准备、关键点控制
设计阶段	工作目标制订
实施阶段	形成报告
结果形成阶段	细化执行

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选 备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80分)	20	掌握快递客户调查内容	至少答出 5 点快递客户调查的内容，每点内容记 4 分。	
	20	掌握快递客户调查途径	快递客户调查途径共 4 种，每点内容记 5 分。	
	20	掌握快递客户调查方法	快递客户调查方法共 4 个要点，每个要点 5 分。	
	20	掌握快递客户调查流程	连线 4 条，连错一条扣 5 分。	



## 2. 试题编号：H4-2，快递产品推介

### (1) 任务描述

湖南岳阳某豆奶公司为拓展客户，需要将豆奶样品投递到沈阳、西安、石家庄、深圳，要求能够及时寄递，并查询样品的签收情况。快递公司了解该业务需求后，提供了当日达精准 12 小时配送和次日达精准 24 小时必达，派业务员小李去洽谈业务。

### 1) 任务

- ①假若你是快递公司小李，请你补全客户拜访流程。  
( )--客户预约--登门拜访--( )--业务完成--( )
- ②根据任务中的两种快递产品向豆奶公司进行产品推介。
- ③你去洽谈业务时，应注意哪些快递客户服务礼仪？
- ④如果此次洽谈失败了，你怎么面对业务推介中的挫折，请发表你的看法

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个,机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁,排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分;能保持卷面整洁,排版合理,5 分。	工作场地脏乱差;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后,整齐摆放凳子和相关资料,工作台面整洁,并自觉遵守考场秩序。	任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分,自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业(80 分)	30	掌握快递客户拜访流程	客户拜访流程共补全 3 个环节,答错一个环节扣 10 分。	
	10	有效进行产品推介	考生注意语言通顺,注	

			意站在客户的角度分析，理由充分，逻辑清晰，表达流畅。
	20	掌握快递客户服务礼仪	与客户见面洽谈业务时应注重的礼仪包括着装规范、仪容规范、形体规范和语言规范。答错一项或漏答一项扣5分。
	20	产品推介心理素质	根据考生的回答酌情给分。考生应该展现不怕困难，从哪跌倒就从哪爬起的心理素质，并展现一定的心理抗压能力。

### 3. 试题编号：H4-3， 快递客户开发与维护

#### (1) 任务描述

速灵通结合多年呼叫中心项目专业经验与快递物流行业业务特点，自主研发出业界领先的快递物流呼叫中心系统，该系统以取件受理、派件受理为基础，将语音呼叫、CRM、网点管理、员工管理、月结款管理、问题管理等有机结合，旨在为快递物流行业客户建立一套完整的客户服务体系。某快递公司安排呼叫中心的小谭去参与速灵通为期一周的呼叫中心系统培训。

#### 1) 任务

①请概述呼叫中心呼出电话处理流程。

②呼叫中心为企业进行客户关系管理提供重要途径，请简述 4 个客户关系管理的功能。

③请概述呼叫中心呼入电话处理流程。

④电话沟通技巧有哪些？请举出 4 个。

#### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

#### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	20	掌握呼叫中心呼出电话处理流程	一共 4 个步骤，答错或漏答一项扣 5 分。	
	20	掌握客户关系管理的功能	至少答出 4 点客户关系管理的功能的内容，每点内容记 5 分。	
	20	掌握呼叫中心呼入电话处理流程	一共 5 个步骤，答错或漏答一项扣 4 分。	
	20	掌握电话沟通技巧	至少答出 4 点内容，每一点记 5 分。	

## 4. 试题编号：H4-4，快递客户开发与维护

### (1) 任务描述

衡阳市物星商贸公司之前选择寄递方式每次都是在“EMS”和“顺丰”之间做选择，刚开始时，邮政速递物流的业务量和顺丰相比差很多，但是邮政速递物流分公司的负责对接的业务员刘志明依然对此客户没有半点懈怠，该客户路程较远，但每次打电话给 EMS，刘志明都保证揽收员在 30 分钟内赶到，有一次天空下着大雨，该公司拨打 11183 要求上门揽收，刘志明接到电话后，安排揽收员用最快的速度到达，并将雨衣紧紧包裹住客户要寄递的邮件，自己淋着大雨回单位。这件事恰好被物星商贸公司的负责人看到，之后该公司对 EMS 有很高的评价。

### 1) 任务

①如果你是业务员刘志明，你致电物星商贸公司电话回访，询问该公司对快递业务的满意情况，并将电话回访的流程进行正确排序。

具体说明--切入正题--说明意图--感谢客户--自我介绍--充分准备

②简述快递客户满意度调查的基本调查项目。

③影响客户忠诚的主要因素有哪些？

④快递客户开发的技巧有哪些？请举出至少 4 种。

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	20	掌握快递客户电话回访的流程	注意电话服务礼仪, 语言通顺, 表达流畅, 无标准答案, 酌情给分, 模拟电话回访记 10 分, 排序共 6 个要点, 排错 1 个扣 2 分, 扣完为止。	
	20	掌握快递客户满意度调查的基本调查项目	至少答出 4 点快递客户满意度调查的基本调查项目, 每点内容记 5 分。	
	20	影响客户忠诚的主要因素	答出 4 个要点, 答错或漏答一项扣 5 分。	
	20	快递客户开发的技巧	至少答出 4 点, 每点记 5 分。	

## 5. 试题编号：H4-5，快递客户开发与维护

### (1) 任务描述

2022年11月28日，速达快递公司客户服务人员小王接待了前来投诉的客户李灵。据客户李灵描述，2022年11月10日曾通过速达快递公司寄发了一箱玻璃制品给客户，但是客户反映运到的货物有部分已经破损，运单号为534111387486。因此，他要求速达快递公司就此事故进行赔偿，并声称以后不再使用速达快递。

### 1) 任务

- ①客户流失的原因有哪些？
- ②简述快递客户流失的类型。本任务中的客户流失属于哪种类型？
- ③简述快递企业预防客户流失可以做出哪些举措？

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房1个，机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供30人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指	必备



	导经历。
--	------

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业（80 分）	20	掌握快递客户流失的原因	从快递企业和客户两个方面寻找原因，每一大方面的原因分析记 10 分。	
	30	快递客户流失的类型	一共分为两种类型，答对每种类型记 10 分。答对本案例的客户流失类型再记 10 分。	
	30	应对客户流失的具体措施	根据回答酌情给分。	

## 6. 试题编号：H4-6，快递客户服务礼仪

### (1) 任务描述

李梦瑶在 2021 年加入某快递公司，虽然从事快递工作时间不长，也许是曾经在酒店做过 3 年接待的缘故，她特别注重微笑、礼貌待人。她的“微笑”加上“换位思考”，让这位快递新兵以最快的速度为客户和同事接纳。

因为招牌笑容，李梦瑶化解了不少麻烦。有一次，李梦瑶送件去客户家，结果敲门无人响应，致电得知对方外出，客户表示她可以直接把快件塞进门缝里。李梦瑶查看了现场情况后，担心安全问题，还是将快递带回了公司。客户回家没看到快递，跑来快递公司大吵大闹。面对客户责难，李梦瑶始终保持亲切微笑，不辩解、不开脱。几分钟后，客户安定下来，李梦瑶才详细解释自己为什么没有按照他的指示做。最终客户不仅诚恳地向李梦瑶道歉，还承诺以后寄件都会找她。

刚做快递员的时候，因为对线路不熟悉，李梦瑶每天都要比别人花更多的时间派件，坚持今日件今日送。她说：“我也网购过，特别了解客户期盼快件的心情。既然能够早一日派送，为什么要因为个人的原因让他们多等一天呢。”为了圆满完成每天的配送量，李梦瑶一票快件最多派送过四次，客户表示没有见过如此负责人的快递员。

### 1) 任务

- ①快递员上岗前的准备包括哪些方面？
- ②简述处理客户抱怨和投诉的步骤与技巧。
- ③概述快递服务基本礼仪四个方面的具体内容。

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	20	快递员工的岗前准备	一共 4 个要点, 答错或漏答一项扣 5 分。	
	20	处理客户抱怨和投诉的步骤与技巧	一共 5 个要点, 答错或漏答一项扣 4 分。	
	40	掌握快递服务的基本礼仪	一共有四大方面, 每个方面记 10 分。	

## 7. 试题编号：H4-7，快递客户开发与维护

### (1) 任务描述

南京市的李女士于2023年5月10日委托澳通转运将自己在美国网站购买的商品转运回国内，于2023年7月7日收货。国内段承运为SF速运，李女士当着快递员的面拆开快递，收到的是一个用泡沫纸包好的纸壳子，李女士所购买委托美国转运运回国内的商品不见踪影。经调查，该快递在国内段SF速运的信息上显示此包裹重量仅为30g，不可能是所购商品的实际重量。李女士认为如果只是单纯的丢件，她本人可以表示理解，但是澳通转运在明知商品已丢失的情况下还发纸壳来欺骗自己，不知是何居心。到投诉日为止，李女士并未收到澳通转运关于此事的合理解释，从不主动联系，经常联系了还不回复。李女士的诉求是请澳通转运给出商品失踪的合理解释，并且全额赔偿损失。

### 1) 任务

- ①澳通转运处理李女士投诉的方法正确吗？为什么？
- ②简述李女士投诉的心理动机有哪些。
- ③简述澳通转运与李女士电话沟通的正确服务流程。
- ④概述处理客户投诉的技巧。

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

### (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	20	掌握快递服务行为规范	判断正确记 10 分, 理由阐述正确规范记 10 分。	
	15	掌握快递投诉心理动机	一共 3 个要点, 答错或漏答一项扣 5 分。	
	20	掌握客户电话服务流程	一共 5 个要点, 答错或漏答一项扣 4 分。	
	25	掌握客户投诉处理的方法和技巧	一共 5 个要点, 每一点记 5 分。	

## 8. 试题编号：H4-8， 快递客户开发与维护

### (1) 任务描述

长沙市马头轴承生产公司业务员小刘邮寄一快件，内件为样品及文件。25日快件未按时送达，故小刘拨打了快递公司客服投诉，客服答复称漏件了。小刘要求21日务必送达，客服答应当日会送达。21日上午9点左右，快递公司联系小刘，称快递网点进行整顿，故无法按时送达快件。小刘当即提出要求将快件找出，转其他快递公司寄出，愿意承担运费。客服表示需要看下，随即挂掉电话。21日下午3点，快递公司电话联系小刘，称快件太多，无法找到该件。小刘仍提出将件找出，用专车送，费用自己承担，并向快递公司说明如果该件无法及时送达直接损失就有十几万，间接损失上百万。如果快递公司不安排及时投递，就默认要赔偿2万元。客服之前答应21日能送达，如果当时如实告知21日无法送达，还可以重新寄递。22日虽然快递送达，但已经失去意义。小刘向快递公司投诉，快递公司仅愿意赔偿3倍运费，小刘十分生气，随后与该快递公司解除合作关系，不再选择该公司发件。

### 1) 任务

①结合案例，分析客户流失的根本原因。

②快递公司客服人员在处理客户投诉时有哪些不当行为？简述正确的处理客诉的步骤。

③概述处理客户投诉的技巧。

④你认为快递公司可以采取什么措施规避下次遇到类似问题？

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	20	能够分析客户流失的根本原因	结合案例进行分析, 分析深入、准确。	
	20	掌握客户投诉处理的方法	分析快递公司客服人员处理客诉不当行文记 10 分, 客户投诉处理步骤记 10 分。	
	25	掌握客户投诉处理的技巧	一共 5 个要点, 答错或漏答一项扣 5 分。	
	15	考生的处理问题的发散性思维	根据任务案例, 给出自己觉得合理的建议。根据考生答题, 酌情给分。	

## 9. 试题编号：H4-9，快递客户服务礼仪

### (1) 任务描述

刘睿是某快递公司的业务员，上周接到公司的任务，要去拜访有合作伙伴意向的客户马先生。刘睿提前和马先生联系，发现对方有非常强烈的合作意向。因此，刘睿对自己的形象刻意进行一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿夹克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋，希望自己可以给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。然而事与愿违，刘睿自我感觉良好的一身时髦“行头”，却偏偏坏了他的大事。

### 1) 任务

- ①刘睿的行为哪些不合乎拜访礼仪？
- ②拜访客户应注意哪些拜访技巧？
- ③简述合适的拜访时机。
- ④简述拜别礼仪的要求？

### 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求 选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备



### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

### (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业（80分）	15	掌握拜访礼仪的要求	结合案例进行分析，分析深入、准确。	
	20	掌握拜访技巧	共 4 点技巧，每一点记 5 分	
	20	掌握拜访时机	一共 4 个要点，每个要点记 5 分。	
	25	掌握拜别礼仪的要求	回答符合拜别礼仪的基本原则，根据考生回答酌情给分。	

## 10. 试题编号：H4-10，快递市场营销策略

### (1) 任务描述

“双十一”前夕，随着圆通速递的最后一纸内部通知落地，中通快递、申通快递，圆通速递、韵达快递、百世汇通、天天快递六大加盟型民营快递日前同时宣布提高快递员派送费。研究者分析认为，这将直接引起快递价格的上涨。

#### 1、不约而同，派送费涨三成

原本水火不容大打价格战的快递企业似乎达成了某种“共识”，先后发布内部通知，要求加盟的企业网点将派送费提高到2元/票，涨幅在10%~33%不等。在内部人士提供的快递企业提价通知上看到，各企业在提价核心问题上要求一致：现行派送费标准低于2元/票的派件网点，统一上调派送费至2元/票，高于2元/票的网点，派送费标准暂时不变。对于此事，快递公司对达成“共识”给予否认，均表示为企业自身行为。在快递行业内，不仅各公司派送费不同，各个网点也存在差异。据了解，目前行业派送费主要在1.5元/票左右，但也有部分效益好的网点在2元/票以上。

#### 2. 成本激增，快递费将上涨

“提升服务”是各家快递企业对提高派送费给出的原因解释。一张圆通涨价通知单上称，提价是为了确保旺季正常运营，提升旺季期间网络服务质量，同时进一步促进网络平衡发展。不过，有行业内人士表示，根据市场规律可以肯定，派送费的上涨最终将由消费者买单，即快递终端价格将上涨。在快递专家赵小敏看来，这与近年来人力、房租等成本激增，快递价格处于“逆增长”状态有直接关系。在日前由北京商报社、北商研究院联合主办的“互联网+物流新格局”论坛上，各业内专家不约而同地提到了成本难题。数据也显示，中国物流业的成本几乎是发达国家的两倍。其实，快递企业酝酿涨价已有多时。早在2011年年底，快递企业就在旺季宣布由免费派送调整为有偿派送，即每票快件增加0.5-1元的派送费。

#### 3. 利润五毛，跳出价格战

六大民营快递企业不约而同地提高派送费，背后的无奈是以往的价格战终于

打不动了。深陷价格战泥潭多时的快递业急需从中摆脱出来，经过近几年激烈的价格战，快递行业已经进入“五毛”时代，即每票快件利润不超过 0.5 元。有统计数据显示，2014 年快递行业件均收入是 14.65 元/件，2013 年是 15.69 元/件，2012 年是 18.6 元/件，而早在 2005 年这个数字是 27.7 元/件。京东到家在开放众包模式时透露，派送费为 6 元/单；餐饮外卖等 O2O 业务派送费在 8 元/单左右。

中国物流与采购联合会副会长在“互联网+物流新格局”论坛上表示，企业要通过提升服务质量来提高竞争力。圆通在涨价通知中也表示，调整费用的资金要落实到提升服务和实效中去。

## 1) 任务

- ①简述影响快递产品定价的主要因素有哪些。
- ②简述产品定价的主要方法有哪些。
- ③请补全快递产品定价的程序。

步骤	程序
第一步	选择快递产品定价目标
第二步	( )
第三步	( )
第四步	了解国家有关物价的政策法规
第五步	( )
第六步	制定具体的价格

- ④简述快递新产品定价策略。

## 2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事快递实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

## (3) 考核时量

考核时量: 60 分钟。

## (4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	20	掌握影响快递产品定价的主要因素	一共 5 个要点, 答错或少答一个扣 4 分。	
	15	掌握产品定价的主要方法	共 3 个方面, 每个方面记 5 分。	
	15	掌握快递产品定价的程序	一共补全 3 个步骤, 填错或少填一个步骤扣 5 分。	
	30	掌握快递新产品定价策略	共 3 个方面, 每个方面记 10 分。	