

# 团 体 标 准

T/GZBZ XX.1—202X

## 电商物流岗位要求 第1部分：专员

E-Commerce logistics requirements—Part 1:Commissioner

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布



# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 职业素养 .....	2
4.1 职业道德素养 .....	2
4.2 职业核心素养 .....	2
5 职责 .....	2
6 资格条件 .....	2
7 知识和专业能力要求 .....	3
7.1 作业管理 .....	3
7.2 库存监控 .....	3
7.3 物流配送 .....	4
7.4 过程管理 .....	4
7.5 风险防范 .....	5
7.6 异常处理 .....	5
8 岗位考核 .....	5
8.1 考核要求 .....	5
8.2 考核指标 .....	5
参考文献 .....	7



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 T/GZBZ XX《电商物流岗位要求》的第1部分。T/GZBZ XX 已经发布了以下部分：

——第1部分：专员；

——第2部分：主管；

——第3部分：经理。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州番禺职业技术学院提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广州番禺职业技术学院、广东京邦达供应链科技有限公司、广州大洋教育科技股份有限公司、广东省川流采购与供应链职业培训学校、广东省跨境商品贸易协会。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。



## 引 言

在互联网快速发展的现代社会，现代物流业已成为国计民生的重要支撑，电商物流是现代物流业中必不可少的环节之一，高质量的电商物流岗位人才培养是推动物流产业发展的基础。为推动学校与企业深度融合，提升中、高职院校电商物流岗位人才培养的对标准确性，特制定电商物流岗位要求，以促进人才培养质量的提高。

T/GZBZ XX《电商物流岗位要求》分为以下3个部分：

- 第1部分：专员；
- 第2部分：主管；
- 第3部分：经理。

本文件为《电商物流岗位要求》的第1部分，旨在为职业教育财经商贸大类中电子商务类、物流类中电商物流岗位人才培养提供依据，规范电商物流专员岗位要求，促进人才培养质量提升。





# 电商物流岗位要求 第1部分：专员

## 1 范围

本文件规定了电商物流专员岗位相关的术语和定义、职业素养、职责、资格条件、知识和专业能力要求。

本文件适用于电子商务与现代物流业电商物流专员岗位工作和教学培养。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18354 物流术语

GB/T 38652 电子商务业务术语

## 3 术语和定义

GB/T 38652 和 GB/T 18354 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**电子商务 e-commerce**

**电商**

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

[来源：GB/T 38652—2020，2.1]

### 3.2

**物流 logistics**

根据实际需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合，使物品从供应地向接收地进行实体流动的过程。

[来源：GB/T 18354—2021，3.2]

### 3.3

**配送 distribution**

根据客户要求，对物品进行分类、拣选、集货、包装、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

[来源：GB/T 18354—2021，3.3]

### 3.4

**绿色物流 green logistics**

通过充分利用物流资源、采用先进的物流技术，合理规划和实施运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等物流活动，降低物流活动对环境的影响的过程。

[来源：GB/T 18354—2021，3.33]

### 3.5

#### **盘点 stock checking**

对储存物品进行清点和账物核对的活动。

[来源：GB/T 18354—2021，4.29]

### 3.6

#### **配载 load matching planning**

根据载运工具和待运物品的实际情况，确定应装运货物的品种、数量、体积及其在载运工具上的位置的活动。

[来源：GB/T 18354—2021，4.49]

## 4 职业素养

### 4.1 职业道德素养

职业道德素养应包括：

- a) 爱国情怀，使命担当；
- b) 遵纪守法，忠诚信实；
- c) 爱岗敬业，吃苦耐劳；
- d) 公平正义，团结协作；
- e) 工匠精神，服务意识。

### 4.2 职业核心素养

职业核心素养应包括：

- a) 规范与安全意识：能规范且安全地进行作业和过程管理；
- b) 质量与成本意识：在作业和过程管理中落实质量和成本意识；
- c) 环保节能意识：在电商物流管理中树立绿色和逆向物流意识，持续改进，提高物流效率；
- d) 商业素养：具备从事电商物流的专业技能和水平，能够整合电商物流资源，打造生态圈，互利共生；
- e) 信息与互联网思维：具备数字化思维，重视运用互联网等现代科学技术实现电商物流信息化；
- f) 供应链创新思维：不断探索电商物流在优化供应链管理系统中的作用，创新电商物流管理，将电商与物流的控制范围扩大到供应链更多的节点上；
- g) 危机和风险防范意识：在电商物流管理过程中，严格遵守日常规范，对突发事件能够采取正确的应对措施，并及时报告上级；
- h) 服务和管理意识：在物流运行中具备服务企业内外部客户的意识，能够做到上传下达。

## 5 职责

负责电商货物收单、分拣、配货、出库、打包等完整流程管理，对电商物流流程实施进行总结与反思、改进与完善等工作。

## 6 资格条件

专员应具备下列资格条件：

- a) 中专及以上学历，电商类、物流类相关专业；
- b) 1年以上电商物流相关领域工作经验，有企业物流、电子商务行业物流管理工作经历者优先；
- c) 熟悉物流管理、供应链管理的相关流程及知识，有丰富的流程管理操作技能；
- d) 熟悉企业资源计划系统（ERP）、基本的办公软件操作，了解淘宝等电子商务平台流程及相关软件的操作。

## 7 知识和专业能力要求

### 7.1 作业管理

#### 7.1.1 订单处理

应具备下列知识，能根据订单涉及的品类、数量及时效等要求选择合适的方式，快速、正确地处理批量订单：

- a) 掌握异常订单的常用处理方法；
- b) 掌握订单处理全流程；
- c) 掌握订单处理常用的两种方式及其优缺点；
- d) 了解订单处理的重要性。

#### 7.1.2 货物入库

应具备下列知识，能根据入库要求提前准备好入库需要的工具和设备，对入库货物进行验收，完成入库工作：

- a) 掌握入库需要的工具和设备；
- b) 了解入库流程设计及优化；
- c) 了解入库的岗位职责。

#### 7.1.3 货物出库

应具备下列知识，能完成货物出库工作：

- a) 掌握出库需要的工具和设备；
- b) 了解出库流程设计及优化；
- c) 了解出库的岗位职责。

### 7.2 库存监控

#### 7.2.1 在库管理

应具备下列知识，能运用合适的工具和方法完成盘点作业，协助领导对盘点结果进行分析与处理，应用帕累托分析法（ABC分类法）处理货物分类、货物周转量等：

- a) 掌握盘点的定义、实施步骤；
- b) 掌握盘点的常用方法和工具；
- c) 掌握盘点结果的分析和处理方法。

#### 7.2.2 库存管理

应具备下列知识，能根据实际数据正确计算订货批量：

- a) 掌握库存控制中几种不同订货批量的计算方法;
- b) 掌握库存控制的定期订货法和定量订货法, 及其优缺点和适用范围。

### 7.3 物流配送

#### 7.3.1 配载管理

应具备下列知识, 能进行合理的配载设计, 利用软件进行车辆配载:

- a) 掌握配载的原则;
- b) 熟悉配载常用的系统;
- c) 了解配载的定义。

#### 7.3.2 路线规划与优化

应具备下列知识, 能梳理出路线规划和优化需要的数据, 选择合适的方法进行路线规划和优化:

- a) 理解路线规划和优化需要的数据;
- b) 能够进行路线规划与优化的数据处理;
- c) 掌握路线规划和优化的常用工具和方法;
- d) 掌握路线规划与优化的数据分析的方法。

#### 7.3.3 车辆调度

应具备下列知识, 能根据流程进行车辆调度, 选择合适的方法进行车辆调度:

- a) 掌握车辆调度的方法;
- b) 掌握车辆调度的一般流程;
- e) 掌握车辆调度的原则;
- f) 了解车辆调度的定义。

#### 7.3.4 绿色物流

应具备下列知识, 能判断哪些物资属于绿色物流, 选择适当的处理方式处理进入绿色物流的物资:

- a) 掌握电商物流过程中绿色物流常用的处理方式;
- b) 掌握电商物流过程中绿色物流的主要环节及其特点;
- c) 掌握电商物流过程中绿色物流的重要环节;
- d) 了解绿色物流的定义。

### 7.4 过程管理

#### 7.4.1 信息管理

应具备下列知识, 能将 RFID (射频识别技术)、一维条码、二维条码等常用信息技术应用于物流现场, 熟练操作各种不同的 WMS (仓库管理系统)、配送系统或者调度系统, 协助领导进行新系统的协同测试、上线等工作:

- a) 掌握 RFID (射频识别)、一维条码、二维条码等常用信息技术的原理和优缺点;
- b) 掌握 WMS (仓库管理系统)、配送系统或者调度系统的主要环节和逻辑流程。

#### 7.4.2 设备管理

应具备下列知识, 能基于全生命周期的设备管理理念进行设备管理计划的制定, 根据实际环境选择合适的设备管理工具和方法:

- a) 掌握设备管理的相关工具和方法；
- b) 理解全生命周期的设备管理理念；
- c) 了解设备管理的定义。

### 7.4.3 成本管理

应具备下列知识，能识别物流成本和配送成本的构成，计算物流成本和配送成本：

- a) 掌握物流成本管理的工具和方法；
- b) 掌握物流成本与配送成本的组成；
- c) 了解物流成本管理的重要性。

### 7.5 风险防范

应掌握风险识别、风险评估的工具和方法，能选用合适的技术和设备处理风险。

### 7.6 异常处理

应能处理电商物流订单作业或配送作业中的异常情况，及时汇报、总结。

## 8 岗位考核

### 8.1 考核要求

#### 8.1.1 考核原则

坚持注重实绩、考用结合、奖惩分明的原则。

#### 8.1.2 考核方式

考核方式主要分月度考核和年度考核。月度考核主要考核各项指标绩效情况；年度考核以月度考核结果为基础，综合性考核年度总体工作表现情况。

#### 8.1.3 考核结果

考核结果分为优秀、良好、一般、合格、不合格 5 个等次。优秀为 90 分以上；良好为 80 分以上；一般为 70 分以上；合格为 60 分以上；不合格低于 60。

### 8.2 考核指标

考核指标按表 1。

表 1 考核指标

序号	指标名称	考核要求	分值
1	配单准确率	从接单开始对于订单数量准确度的把握。 配单准确率：（丢单量+错单量）/总订单量	20%
2	残次品流出率	以顾客投诉为原始依据，货品出仓前，订单员需对货物质量进行二次检查。 残次品流出率：月残次品流出件数/月总成交件数。	20%

表 1 考核指标（续）

序号	指标名称	考核内容	考核占比
3	货品包装合格率	定期对包装产品进行抽检，保证货品包装严格按标准执行。	20%
4	订单发货延时率	非第三方物流原因造成的订单延时发货。 订单发货延时率：月订单延时发货次数/月总订单发货次数。	20%
5	快递单匹配错误率	以顾客为原始依据，考核订单员错发货物的情况。	10%
6	底单存根完整率	考核第三方物流底单的存储完整情况。	10%

### 参 考 文 献

- [1] 颜宏亮. “供给侧改革”背景下职业岗位群素质能力供需匹配度提升的路径探析[J]. 中国职业技术教育, 2017, No. 623(07): 33-39.
- [2] 北京中物联采购培训中心. 物流管理职业技能等级认证教材[M]. 江苏凤凰教育出版社, 2010年1月.
- [3] 张肖琳, 梁力军, 张梦婉. 绿色物流配送路径优化研究——以京东配送为例[J]. 价格月刊, 2020, No. 519(08): 64-69.
- [4] 黄永福. 我国物流业高质量发展问题研究——基于粤港澳大湾区物流业发展的分析[J]. 价格理论与实践, 2020, No. 430(04): 168-171.
-