

团 体 标 准

T/GZBZ XX.2—202X

电商物流岗位要求 第2部分：主管

E-commerce logistics requirements—Part 2:Supervisors

(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	3
7 知识和专业能力要求	3
7.1 组织管理	3
7.2 需求管理	3
7.3 作业管理	3
7.4 绿色物流	5
7.5 过程管理	5
8 岗位考核	6
8.1 考核要求	6
8.2 考核指标	7
参考文献	8

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2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2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，规范电商物流主管岗位要求，促进人才培养质量提升。

电商物流岗位要求 第2部分：主管

1 范围

本文件规定了电商物流主管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主管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) 沟通表达与团队意识：敢于表达、善于表达，能协调团队完成作业管理，并不断优化过程管理；
- g) 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；
- h) 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，编制突发事件应急预案，对突发事件能够采取正确的应对措施，并及时报告上级；
- i) 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，协调团队资源。

5 职责

负责协调电商货物运作，确保收单、分拣、配货、出库、打包等流程正常运行，对电商物流流程、实施进行总结与反思、改进与完善等工作，及时解决客户反馈及物流仓储等问题。

6 资格条件

主管应具备下列资格条件：

- a) 大专及以上学历，财经商贸大类相关专业；
- b) 有本专业相关的中级职业资格证书；
- c) 1年以上电商物流相关领域管理工作经验；
- d) 具备较强的沟通能力，组织协调能力，能共同为实现经营目标而努力；
- e) 熟悉电商物流的业务流程，有一定的流程管理经验和现场管理能力；
- f) 熟悉 ERP（企业资源计划系统）和物流信息管理系统。

7 知识和专业能力要求

7.1 组织管理

7.1.1 项目界定

应具备下列知识，能填写新项目检查审核表，界定项目范围，根据项目类型选择对应的检查审核表记录其内容：

- a) 掌握项目检查审核表的填制；
- b) 掌握项目管理规范的编制；
- c) 了解项目范围界定。

7.1.2 组织结构

应掌握下列知识：

- a) 掌握组织结构图的类型和特点；
- b) 掌握 WBS（工作结构分解）的编制方法；
- c) 能够绘制组织结构图。

7.2 需求管理

7.2.1 需求识别

应掌握下列知识，能编制需求调研计划，通过网络或调研等渠道收集客户的需求信息并通过专业的工具和方法对收集的信息整理、归类，撰写专业的需求调查报告：

- a) 掌握需求调研的流程和步骤；
- b) 掌握市场调研通用的工具和方法；
- c) 掌握数据整理的工具和方法；
- d) 了解需求调研报告的撰写格式和基本结构。

7.2.2 需求预测

应具备下列知识，能根据历史数据类型和未来环境判断需求数据的规律属于什么类型和选择适合的预测工具箱方法预测近期的需求数据，根据预测结果简要分析客户需求：

- a) 掌握需求预测常用定性和定量的工具和方法，如平均法、移动平均法、指数平滑法等；
- b) 了解定性和定量预测方法的应用场景与条件。

7.3 作业管理

7.3.1 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) 掌握订单处理定义；
- b) 掌握订单处理常用的两种方式及其优缺点；
- c) 了解订单处理的重要性。

7.3.2 货物入库

应具备下列知识，能根据入库任务设计入库流程，提前准备好人员、入库需要的工具和设备，并根据运行效果进行优化：

- a) 掌握入库流程设计及优化；
- b) 掌握入库绩效考核的关键指标；
- c) 了解入库需要的工具和设备；
- d) 了解入库的岗位分布及其职责。

7.3.3 货物出库

应具备下列知识，能根据出库任务设计出库流程并根据运行效果进行优化，提前准备好人员、出库需要的工具和设备，根据 KPI（关键业绩指标）对出库岗位和人员进行绩效考核，根据出库绩效考核指标评价、考核相关岗位和人员：

- a) 掌握出库流程设计及优化；
- b) 掌握订单处理的两种常用方式；
- c) 掌握出库绩效考核的关键指标；
- d) 了解出库需要的工具和设备；
- e) 了解出库的岗位分布及其职责。

7.3.4 在库管理

应具备下列知识，能带领团队或者协助领导组织盘点，选择合适的工具和方法实施盘点，对盘点结果进行适当的分析与处理，应用 ABC 分类法（帕累托分析法）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。

7.3.5 库存控制

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。

7.3.6 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。

7.3.7 物流路线规划与优化

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

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

7.3.8 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。

7.4 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。

7.5 过程管理

7.5.1 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，协助或组织团队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。

7.5.2 现场管理

应具备下列知识，能根据 5S 管理要求和约束团队成员，根据环境将现场管理的相关方法和工具应用于作业现场，根据现场的实际情况优化作业流程和管理流程：

- a) 掌握流程优化的步骤、常用的方法和工具；
- b) 掌握 5S 管理；
- c) 掌握现场管理相关工具和方法；
- d) 了解现场管理的定义。

7.5.3 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) 理解全生命周期的设备管理理念；
- b) 掌握设备管理的相关工具和方法；

- c) 了解设备管理的定义。

7.5.4 员工管理

应具备下列知识，能根据电商物流任务的周期性制定合理的人员排班，根据员工特性和岗位要求进行人岗匹配，根据实际情况积极调动员工团队合作精神和积极性：

- a) 了解管理领域关于人性的 X 理论、Y 理论、Z 理论三个理论；
- b) 了解管理领域关于人性的经济人、社会人、自我实现人、复杂人四个假设；
- c) 了解激励管理及其常用的工具和方法；
- d) 了解员工的冲突管理。

7.5.5 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。

7.5.6 风险管理

应具备下列知识，能选用合适的工具识别、分析项目风险，选用合适的方法处理风险，编制风险应对计划：

- a) 掌握风险识别、风险评估的工具和方法；
- b) 掌握风险处理的常用办法；
- c) 掌握风险应对计划的编制；
- d) 熟悉风险应对计划的实施。

7.5.7 进度管理

应具备下列知识，能根据科学的步骤编制资源进度规划，使用网络图编制进度规划，对项目实施优先权分配：

- a) 掌握进度管理的定义、两个基本优先法则和步骤；
- b) 掌握网络图在进度管理中的应用；
- c) 掌握项目收尾的条件和项目中断的原因；
- d) 掌握进度管理常用的纠正措施；
- e) 熟悉项目文件和档案管理；
- f) 了解材料、设备、分包商和代理商的进度管理；
- g) 了解项目中例行的优先权分配。

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 分。

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	发货及时率	发货及时率=超时单数÷总单数*100% 每超时一单扣 2 分，扣完为止。	20%
2	发货准确率	发货准确率=错单数÷总单数*100% 发货每错一单扣 2 分，扣完为止	20%
3	库存准确率	库存准确率=(系统库存金额-盘点金额)÷100 差额每差 100 元扣 2 分，不足一百按一百来计算。	20%
4	退货管理	因仓库原因，未及时办结退货退款，或退回货品不符合要求，退回货品未及时处理，每单扣 4 分，扣完为止。	20%
5	4S 管理	4S 是指整理、整顿、清扫、清洁四个方面。主管组织团队整理好日常器材，流程路径整顿等工作。	10%
6	组织协调	协调各方面的联系，处理问题娴熟，能组织群体顺利完成工作任务。	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.
-