订单排序与配送专项职业能力考核规范

**一、定义** 通过移动互联网平台等，从事接收、验视客户订单，根据订单需求，分类整理订单物品，编排递送顺序，按照平台智能规划路线，在一定时间内将订单物品递送至指定地点的服务。

**二、适用对象**

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

**三、能力标准和鉴定的内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **能力名称：订单排序与配送 职业领域：物流配送** | | | |
| **工作任务** | **操作规范** | **相关知识** | **考核比重** |
| （一）接收、验视、核对客户订单 | 1.能熟练操作移动互联网平台订单系统，熟悉订单接收原则；  2.快速准确地接收订单；  3.对订单中的物品进行仔细验视与核对，包括但不限于数量、尺寸、规格、颜色、保质期、价格、地址等。 | 1.平台操作规范  2.货品验视规范  3.订单核对规范 | 25% |
| （二）分类整理订单物品，编排递送顺序 | 1.准确对订单的物品进行分类整理；  2.在保证订单时效性要求的前提下,能够科学地编排递送顺序；  3.做好递送前的所有准备:车辆安全检查、油量（电量）检查等。 | 1.货物相融性原则  2.车辆安全检查事项  3.订单时效分析  4.投递顺序安排 | 30% |
| （三）按照配送路线，将订单物品送达客户手中 | 1.能识别平台确定的配送路线；  2.将货物按照配送路线按投递顺序依次送达客户手中；  3.送达时严格按照平台要求与客户确认取货码或订单编号。 | 1.配送线路优化知识  2.平台的订单接收要求  3.订单核对操作规范 | 20% |
| （四）递送异常处理 | 1.能正确处理送达无人签收的货品；  2.能正确处理送达客户拒签的货品；  3.当由于不可抗力造成未按客户规定时间送达时，能与客户沟通处理。 | 1.递送异常处理规范  2.客户沟通技巧  3.客户服务用语规范 | 15% |
| （五）客户投诉及其他递送诉求处理 | 1.掌握客户投诉处理技巧，能正确处理客户投诉情况；  2.当客户有其他递送诉求时，能灵活处理，适时修改递送顺序或其他事项；  3.能灵活处理其他客户诉求。 | 1.客户投诉处理技巧  2.客户沟通技巧  3.客户服务用语规范 | 10% |

**四、鉴定要求**

（一）申报条件

达到法定劳动年龄，具备相应技能的劳动者均可申报。

（二）考评员构成

考评员应具备一定的物流与配送知识，符合深圳市考评人员聘用标准。每个考评组不少于3名考评员。

（三）鉴定方式与鉴定时间

技能操作考核采取理论与实际操作考核。其中理论考核不少于90分钟，技能操作不少于 90 分钟。

（四）鉴定场地设备要求

考场面积不少于100平米，室内可模拟设置订单操作区、配送区域、客户点等，卫生、安全符合国家相关规定标准。