

**高等职业学校快递服务与管理专业**

**顶岗实习标准**

为贯彻落实全国职业教育工作会议精神和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》，深化产教融合、协同育人，建立健全职业教育质量保障体系，进一步规范和加强职业学校顶岗实习教学、管理和服务，我部组织制定了首批涉及 30 个专业（类）的 70 个《职业学校专业（类）顶岗实习标准》。

顶岗实习是职业教育专业教学的重要组成部分，是培养学生良好职业道德，强化学生实践能力和职业技能，提高综合职业能力的重要环节。顶岗实习标准是组织开展专业顶岗实习的教学基本文件，是明确实习目标与任务、内容与要求、考核与评价等的基本依据。请各地教育行政部门、各有关职业学校按照顶岗实习标准要求，结合实际认真贯彻执行。

# 目 录

---

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 002

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 003

（三）实习岗位 / 005

（四）指导教师 / 006

（五）其他 / 007

五、实习内容 / 007

六、实习成果 / 010



## 七、考核评价 / 010

(一) 考核内容 / 010

(二) 考核形式 / 011

(三) 考核组织 / 011

## 八、实习管理 / 011

(一) 管理制度 / 011

(二) 过程记录 / 012

(三) 实习总结 / 013

## 附件 / 015

## 一、适用范围

本标准由邮政职业教育教学指导委员会研究制定，适用于高等职业学校快递服务与管理专业学生的顶岗实习安排，面向邮政快递行业，针对快件收派、快件处理、快递客户服务、快递市场营销、快递运营管理等快递服务环节的岗位（群）或技术领域。

## 二、实习目标

学生通过快递服务与管理专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。



### 三、时间安排

顶岗实习时间应按照教育部规定安排，宜在第三学年进行，实习时间至少半年以上。

在保证专业教学的前提下，根据快递行业特点，高等职业院校可根据实际需要，集中或分阶段灵活安排顶岗实习时间，但累计时间原则上在半年以上，一年以下。

### 四、实习条件

#### （一）实习企业

顶岗实习应按照专业对口、理论与实践相结合的原则实施。实习企业应选择在中国境内依法注册，具有一定规模和知名度，提供快递服务，具有独立法人资格，持有《快递业务经营许可证》，依法经营、管理规范邮政企业和快递企业。

##### 1. 企业类型

顶岗实习企业应为国有邮政企业、国有快递企业、民营快递企业和外资快递企业。包括所有提供快递服务的机构及其加盟企业、代理企业。

顶岗实习企业应至少为《快递企业等级评定管理办法（试行）》中所规定的D型快递企业。

## 2. 经营范围

顶岗实习企业的经营范围应根据企业网络和运营能力、安全监管条件、信息网络系统和从业人员资质等服务能力确定，不得超出《快递业务经营许可证》规定的业务范围和地域范围。

快递企业按网络规模可分为同城快递、国内异地快递和国际快递三大类型，其经营范围分别为在同城范围内经营，在省、自治区、直辖市范围内经营或跨省、自治区、直辖市经营，以及在国际范围内经营。

## 3. 管理水平

顶岗实习企业应具备一定的现代化管理水平和信息化水平，持续改善服务质量，以培养顶岗实习学生良好的快递职业技能和素养。

为保证顶岗实习质量，顶岗实习企业的管理水平宜符合《快递企业等级评定管理办法（试行）》中三星级及以上企业的要求。

## （二）设施条件

### 1. 安全保障

高等职业院校和顶岗实习企业应为学生提供必要的顶岗实习条件、安全健康的顶岗实习环境和意外伤害保障。

高等职业院校应专人专门实地考察顶岗实习学生的岗位工作性质、工作内容、工作时间、工作环境、生活环境及安全防



护等方面内容，并报教育主管部门备案。

顶岗实习企业应建立健全企业安全生产责任制，制订相关安全生产规章制度和操作规程，完善并落实企业生产安全事故应急救援预案。

顶岗实习企业应为实习场所配备必要的安全保障器材，主要包括消防设备、隔离设备、监控设备、安检设备、报警设备五类，切实保障实习学生的人身和财产安全。

顶岗实习企业不得安排实习学生从事违禁品处理、特殊品包装、重物搬运等具有安全隐患的实习劳动；不得安排国家规定的第四级体力劳动强度的实习劳动。

## 2. 专业设施设备

顶岗实习企业应为实习学生提供必需的专业器材、生产设备、劳动防护用品、生活设施等，其种类和数量应符合相关要求，以保障顶岗实习的有序进行。

快递营业场所应按要求配备书写台、座椅、计算机、手持终端、数据采集器等营业终端设备；磅秤、卷尺等计量设备；电话等通信设备；货架等包装设备；手推车等操作设备以及文件封等快递封装用品。

快递处理场所应按要求配备分拣格、称重台、货架、托盘、电脑、视频监控系统等基本设备；宜配备手推车、叉车、条码识读器、安检机、皮带输送机、半自动或全自动分拣系统、远程影像监控系统、门禁系统、指挥调度系统等专业设备。



### 3. 信息资料

顶岗实习企业应为实习学生提供包含行业背景、企业概况、产品目录、企业文化、规章制度、操作规范等在内的信息资料，使实习学生掌握快递企业的基本情况，保障实习工作的顺利进行。

其中，规章制度可包含考勤制度、培训制度、薪酬制度、聘用制度、合同关系、安全管理、日常行为管理、宿舍管理、食堂管理、门禁管理等内容。

顶岗实习企业宜根据实际情况安排针对实习学生的专项技能培训和管理培训。

### （三）实习岗位

顶岗实习岗位应与企业生产领域紧密结合。

顶岗实习岗位安排应符合五个对接原则：人才培养与企业需求对接，课程标准与岗位标准对接，教学过程与生产过程对接，课程内容与生产任务对接，教学管理与企业管理对接。

顶岗实习岗位宜分为基础实习岗位和拓展实习岗位两大类。

基础实习岗位可分为快件收派岗、快件处理岗、快递客服岗、快件营销岗、基层管理岗等五大岗位（群），分别对应快件收派、快件处理、客户服务、市场营销、运营管理等快递服务基础环节。

拓展实习岗位可分为快件报关岗、班车运输岗、路由规划



岗、数据分析岗、人事管理岗、财务管理岗、设备管理岗、综合管理岗、技术支撑岗、生产辅助岗等岗位（群），分别对应快递服务的其他环节。

#### （四）指导教师

高等职业院校应与顶岗实习企业协商一致，由企业指定专门人员负责学生顶岗实习指导工作，选派思想素质好、经验丰富、技术熟练的技术或管理人员担任企业指导教师。

##### 1. 企业教师的职业资格

企业指导教师应至少具备以下一项条件：中级以上专业技术职称；高级快递业务员及以上职业资格；在企业担任主管及以上工作职务。

##### 2. 校内教师的职业资格

学校指导教师应具备以下全部条件：高等学校教师资格证书；高校讲师或其他同级别及以上职称；在学校担任一线教育工作。

学校指导教师宜具备高级快递业务员及以上职业资格，宜具有一定的快递企业岗位实践经验。

##### 3. 指导教师的工作经验

企业指导教师应具有三年以上本行业工作经验。

学校指导教师应具有三年以上本专业工作经验。

## （五）其他

高等职业院校应与顶岗实习企业密切合作，在学生参加顶岗实习前，加强思想政治教育、职业安全教育、职业技能教育和职业素养教育工作。

高等职业院校宜建立学生顶岗实习服务平台，协调相关职能部门、行业主管部门、相关社会组织和实习企业的具体事务性问题，为学生实习提供信息服务和技术支撑。

高等职业院校应推进学生顶岗实习责任保险制度建设。

高等职业院校可联合开发顶岗实习系统的智能手机应用软件。

## 五、实习内容

本标准仅对基础实习岗位的实习内容提出规范性要求。拓展实习岗位的实习内容可由实习企业根据实际情况酌情设定。

顶岗实习内容可根据企业实际安排轮岗制或定岗制。若安排轮岗制，每个基础实习岗位的顶岗实习时间应大于一个月，其中基层管理岗位应大于两个月。实习内容具体安排见表1。



表1 快递服务与管理专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	快件收派	一个月至一年	上门揽收、投递快件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能准确识别和查验禁限寄物品；能对收取的快件进行适度包装或指导客户正确包装快件；能准确称量快件并计算资费；能安全驾驶市内运输车辆。</li> <li>2. 能热情接待客户，注重服务细节，满足客户需求，提升客户体验</li> </ol>
2	快件处理	一个月至一年	快件分拣、快件封发、快件转运	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能准确进行快件分拣和封发作业；能合理安排快件运输和中转配送；能安全保管快件和合理仓储；能准确进行总包封装及收发货检验。</li> <li>2. 能保护客户信息，妥善处理快件</li> </ol>
3	快递客服	一个月至一年	受理快件收寄、查询、投诉、索赔等服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟练进行快件信息录入与跟踪查询；能使用规范的服务语言介绍企业的业务范围及服务项目；能运用呼叫设备准确进行下单服务；能根据客户要求提供查询服务；能正确受理客户投诉；能正确受理客户索赔服务。</li> <li>2. 能站在客户立场看待问题；能控制个人情绪；能视客户为亲友；能勇于承担责任</li> </ol>

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
4	快件营销	一个月 至一年	客户维系、 业务开发	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能收集快递市场及竞争对手信息；能维系老客户并进行新客户开发；能进行快递新产品推介；能宣传快递企业品牌和服务。</li> <li>2. 能尊重客户，善于沟通；能不断完善服务内容，提升品牌形象</li> </ol>
5	运营管理	两个月 至一年	快递企业基层 运营管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟练管理快递业务和人员；能管理企业内部运作和外部运营；能正确处理客户异议；能进行数据统计分析；能进行基层财务管理。</li> <li>2. 能把握全局，协调关系；有创新精神和一定的分析判断能力；能妥善处理各种管理问题</li> </ol>

## 六、实习成果

实习学生在顶岗实习结束时，应提交顶岗实习企业证明材料，必须提交以下成果中的任一项：

- (1) 顶岗实习总结报告一篇；
- (2) 实习期间形成的技术方案或论文；
- (3) 实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

## 七、考核评价

### (一) 考核内容

顶岗实习考核内容应由组织纪律、工作态度和专业技术能力三方面组成，强化以育人为目标的实习实训考核评价。

组织纪律考核应按照顶岗实习学生的考勤情况和遵章守纪情况评定。

工作态度考核应按照顶岗实习学生的实习认知、工作表现和劳动态度评定。

专业技术能力考核应按照顶岗实习学生的实习过程、实习周记和实习总结报告完成情况、业务操作水平和实际工作效果评定。

## （二）考核形式

顶岗实习考核应采用过程性考核和终结性考核相结合的形式。

考核评价表宜统一设计，便于操作、汇总和统计。

考核成绩可按照优秀、良好、中等、及格、不及格五级制评分。学生考核成绩在及格及以上者可获得顶岗实习课程学分。

## （三）考核组织

顶岗实习考核应由校企双方共同制订评分标准，宜成立顶岗实习考核小组，共同考核学生的顶岗实习效果。

考核宜由企业指导教师考核和学校指导教师考核组成，其中企业指导教师考核成绩占比应不得小于三分之一。

企业指导教师应重点考核学生的在岗表现情况，包括工作表现、遵规守纪情况、劳动态度、业务操作水平和实际工作效果等内容。

学校指导教师应重点考核学生的实习完成情况，包括实习认知、实习过程、实习报告等内容。

# 八、实习管理

## （一）管理制度

学生参加顶岗实习前，应签订顶岗实习三方协议，明确学



校、学生和企业各自的权利、责任和义务。

顶岗实习教学管理制度主要包含组织体系建设制度、岗位职责划分制度、顶岗实习理论课程和实践课程管理制度、业务知识培训制度、顶岗实习质量管理体系、顶岗实习档案管理制度、考核评价制度等内容。

顶岗实习学生管理制度主要包含顶岗实习日常行为规范制度、考勤制度、请假制度、奖惩制度、安全保障制度、师生联络制度、实习补贴制度等内容。

顶岗实习指导教师管理制度主要包含顶岗实习过程指导制度、巡回检查制度、实习周报批阅制度、实践教学制度、指导老师奖励制度、应急处置制度等内容。

## （二）过程记录

### 1. 顶岗实习过程管理

学校指导教师应利用学生顶岗实习服务平台，或通过电话、网络、短信及现场指导等多种方式，加强对顶岗实习学生的业务指导和思想教育，并做好过程记录。

顶岗实习期间，学生每周应完成一次实习周报，并按规定定期上交。

顶岗实习期间，学生对实习过程的基本经历和遇到的问题可通过电话、短信、邮件、服务平台等多种形式与学校指导教师交流。



顶岗实习结束后，学校指导教师应提供实习指导过程记录表及相应的佐证材料。

## 2. 顶岗实习档案管理

顶岗实习存档材料应包含以下内容：顶岗实习任务书及实习计划、顶岗实习三方协议、顶岗实习总结报告、学生顶岗实习周报、学生顶岗实习成绩、顶岗实习指导过程记录表、顶岗实习巡回检查记录表、顶岗实习考核评价表、顶岗实习经历证明。

### （三）实习总结

顶岗实习结束后一个月内，高等职业院校应组织实习总结交流会，从实习学生、指导教师、专业人才培养等不同维度总结顶岗实习工作，交流心得体会。

实习总结应包含专业总结、指导教师总结和学生总结三方面内容。

专业总结主要包含专业岗位适应性、实习内容匹配性、实习管理、时间安排、实习条件、实习目的及实习要求的达成程度、实习中成功的经验、存在的主要问题和改进措施、对专业建设的启发等方面内容。

指导教师总结主要包含实习日常管理、实习效果、实习考核评价体系、实习岗位设置、实习指导的具体内容、实习与教学的贴合程度、实习成效分析、实习中存在的主要问题、加强



实习指导工作的建议等方面内容。

学生总结主要包括实习主题、实习目的、实习时间、实习地点、实习岗位、实习项目和内容、实习环节和过程、实习岗位的知识技能和适应情况、实习心得和体会、实习的经验教训、改进的建议和措施等方面。

# 附 件

---

## 1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要内容包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

## 2. 顶岗实习总结报告

主要内容包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

## 3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要内容包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。

