

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS XXXX—XXXX

跨境物流企业现代学徒制实习岗位 操作规范

Operation specification for apprenticeship internship positions in
cross-border logistics enterprises

（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。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

广西标准化协会 发 布

前 言

本文件参照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。

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。

本文件由广西职业技术大学提出并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：广西职业技术大学、贵州轻工职业技术大学、贵州财经职业学院、浙江经济职业技术学院、西藏职业技术学院、漳州职业技术学院、宁波职业技术大学、江苏建筑职业技术学院、天津交通职业技术学院、江门职业技术学院、柳州职业技术大学、中国条码技术与应用协会、南宁师范大学、重庆城市管理职业学院、深圳职业技术大学、百世物流科技（中国）有限公司、台州科技职业学院、四川交通职业技术大学、贵州交通职业大学、广西物资学校、南宁第六职业技术学校、柳州市第二职业技术学校、广西标准化协会、江苏省现代物流协会、珠海万纬物流发展有限公司、广东中通云仓科技有限公司、广西五洲金桥农产品有限公司、百世集团印尼分公司、百世集团越南分公司。

本文件主要起草人：陈艺璇、梁鹏飞、张玥、杨欣、唐美、邱春龙、赵莺燕、王传彬、王晓阔、赵明凤、吴砚峰、尚书山、戴璐、李利伟、王慧、田金禄、汪德荣、邱云、胡延华、袁珂娜、魏永强、高岩、余思、王玉玺、周洁、冯露、张宇、谢宏昭、孙雷、潘孟宗、张豪、何祯贞、李冬、李松雨。

跨境物流企业现代学徒制实习岗位 操作规范

1 范围

本文件界定了跨境物流企业现代学徒制实习岗位操作涉及的术语和定义、缩略语，规定了跨境物流企业现代学徒制实习岗位操作的基本要求、岗位专项操作流程、岗位操作内容及要求、常见异常情况处理的要求。

本文件适用于跨境物流企业现代学徒制实习岗位的操作。

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。

T/GXAS 312 现代物流管理专业 现代学徒制企业导师专业能力要求

T/GXAS 313 现代物流管理专业 现代学徒制学校导师专业能力要求

T/GXAS 314 现代物流管理专业 现代学徒制学徒准入规范

3 术语和定义

T/GXAS 314界定的术语和定义适用于本文件。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

COD: 货到付款 (Cash on Delivery)

HS: 商品名称及编码协调制度 (Harmonized System)

OMS: 订单管理系统 (Order Management System)

RCEP: 区域全面经济伙伴关系协定 (Regional Comprehensive Economic Partnership)

TMS: 运输管理系统 (Transportation Management System)

WMS: 仓库管理系统 (Warehouse Management System)

EDI: 电子数据交换 (Electronic Data Interchange)

AEO: 经认证的经营者 (Authorized Economic Operator)

Incoterms: 国际贸易术语解释通则 (International Commercial Terms)

5 基本要求

5.1 学徒通过 T/GXAS 314 的准入要求，由校企双方共同审核准入。

5.2 学徒已完成校内跨境物流专业基础课程学习，具备相应的专业基础知识和基本操作能力，具备基本的信息系统操作能力，了解跨境物流业务的基本流程和规则。

5.3 配备的企业导师、学校导师应符合 T/GXAS 312、T/GXAS 313 的要求。

5.4 完成企业岗前安全培训、合规培训、岗位基础知识培训，考核合格后方可上岗实操。

5.5 跨境物流企业现代学徒制实习岗位包括以下六类，各岗位能力要素如下：

——跨境关务与单证岗位：掌握跨境货物通关报检、单证制作与结算、HS 编码归类、RCEP 原产地证书申请、海关沟通与口岸异常处理等业务；

——跨境运输组织岗位：掌握跨境运输路线规划、多式联运方案设计、承运商对接、运输成本核算与运输风险管控等业务；

- 跨境仓储运营岗位：掌握保税仓与海外仓的入库理货、存储分拣、库存管理、增值服务及 WMS 操作等业务；
- 跨境配送与末端履约岗位：掌握海外订单履约、本地派送调度、COD 订单处理、退换货管理及末端配送异常处理等业务；
- 跨境物流数字化运营岗位：掌握 TMS/WMS/OMS 等物流系统操作、物流数据分析、全程可视化追踪与智慧调度等业务；
- 跨境客户服务与商务岗位：掌握跨境订单处理、多语言客户对接、投诉与售后处理、物流报价支持及客户关系维护等业务。

6 岗位专项操作流程

6.1 操作流程图

见图1。

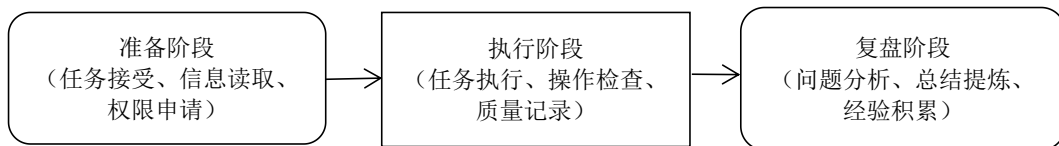


图 1 操作流程图

6.2 准备阶段操作

6.2.1 任务接收

6.2.1.1 任务来源确认：明确任务来源（订单、指令、计划等），任务有疑问当场询问企业导师；高难度跨境任务，学徒进行记录，晚间线上咨询学校导师。

6.2.1.2 任务内容确认：了解任务的具体内容、要求和期限，学徒梳理任务要点后报请企业导师核实任务边界，任务重难点做好书面记录，阶段性学习内容定期报送学校导师。

6.2.1.3 任务资源确认：确认完成任务所需的人、财、物、信息等资源，学徒梳理任务要点后报请企业导师核实任务边界，任务重难点做好书面记录，阶段性学习内容定期报送学校导师。

6.2.1.4 任务风险识别：识别任务执行过程中的潜在风险，特殊报关、保税订单信息应在企业导师陪同下读取核对。

6.2.2 信息读取

6.2.2.1 订单信息读取：读取订单的货物信息、收发货人信息、运输要求等关键信息，常规订单由学徒自主核验，核查结果记入台账；涉特殊国别（如受制裁国家）、特殊监管品类（如危化品、冷链药品）跨境订单存疑时，报请企业导师现场指导确认，相关核验内容记入当日实习台账。

6.2.2.2 系统信息读取：从信息系统中读取库存信息、运费信息、物流信息等相关信息，遇数据异常、信息缺失情形不应擅自篡改系统参数，即时报备企业导师处置，当日系统读取数据归档留存。

6.2.2.3 客户信息读取：读取客户的特殊要求和注意事项，客户个性化业务需求逐项标注，当日经企业导师复核确认；月度归集特殊需求案例，随月度实习材料报送学校导师。

6.2.2.4 规则信息读取：了解海关规则、检验检疫规则等相关的规则要求，对海关、目的国检验检疫新规难以理解的内容做好问题记录，在岗时段向企业导师请教，课余对接学校导师补充理论学习，相关学习笔记按月归档提交。

6.2.3 权限申请

6.2.3.1 操作权限申请：根据任务需要申请相应的系统操作权限，由本人列明权限用途后提交企业导师代为办理，权限开通情况记入当日实习记录。

6.2.3.2 资源权限申请：申请必要的设备和工具使用权限，实操所需工装、器械使用权限统一报备企业导师审批，获批后方可领用设备。

6.2.3.3 信息权限申请：涉及客户数据、运价信息、系统后台等敏感信息访问权限，须经企业导师审批并签署数据保密承诺，权限变更即时记录，记入当日实习台账。

6.2.3.4 协作权限申请：申请跨部门协作的权限，需跨部门对接作业时，提前列明协作事由交由企业导师统筹申请，相关对接结果定期向学校导师汇总报备。

6.2.4 质量检查

准备阶段质量检查清单见表1，由企业导师抽查确认清单内容。

表1 质量检查清单

检查项	检查内容	检查标准	检查结果
任务接收	任务来源、内容、资源、风险是否明确	全部明确	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
信息读取	订单、系统、客户、规则信息是否准确	准确无误	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
权限申请	操作、资源、信息、协作权限是否到位	全部到位	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
准备记录	准备过程是否完整记录	记录完整	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

6.3 执行阶段操作

6.3.1 任务执行

6.3.1.1 按步骤执行：按照操作步骤和流程执行任务，学徒在企业导师现场督导下开展作业，关键环节操作应经企业导师确认；实操难点记入实习笔记，定期向学校导师请教。

6.3.1.2 按规定操作：实操偏离规定时立即停工整改，同步告知企业导师纠偏。

6.3.1.3 按时限完成：对照任务时限要求逐项核查进度，进度滞后时主动向企业导师报告并申请调整排程，阶段完成情况记入实习考核记录。

6.3.1.4 按责任承担：承担相应的操作责任，操作失误如实登记，纳入阶段性考核材料报送双导师。

6.3.2 操作检查

6.3.2.1 过程检查：在操作过程中进行自我检查和相互检查，学徒先自查，企业导师巡回抽检，检查问题逐项标注整改。

6.3.2.2 质量检查：对操作结果进行检查，成品核验存疑交由企业导师复核判定。

6.3.2.3 合规检查：检查操作是否符合合规要求，涉及公司制度、海关、跨境监管等合规疑问即时请示企业导师。

6.3.2.4 安全检查：检查操作是否存在安全隐患，发现隐患第一时间暂停作业并上报企业导师。

6.3.3 质量记录

6.3.3.1 操作记录：详细记录操作过程和关键数据。

6.3.3.2 结果记录：记录操作结果和客户反馈。

6.3.3.3 问题记录：记录操作过程中发现的问题。

6.3.3.4 改进记录：记录改进措施和效果。

6.3.3.5 全部记录当日整理归档，企业导师逐日审阅签字，每周汇总台账、双周提交学校导师备查。

6.3.4 质量检查

执行阶段质量检查清单见表2，由企业导师逐项核对清单内容。

表2 质量检查清单

检查项	检查内容	检查标准	检查结果
任务执行	是否按步骤、标准、时限、责任执行	全部符合	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
操作检查	过程、质量、合规、安全检查是否到位	全部到位	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
质量记录	操作、结果、问题、改进记录是否完整	记录完整	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

6.4 复盘阶段操作

6.4.1 问题分析

6.4.1.1 问题识别：识别操作过程中出现的问题和异常，学徒梳理当日作业异常，同步报送企业导师共同核实。

6.4.1.2 问题分类：对质量问题、效率问题、合规问题等问题进行分类，在企业导师指导下完成问题归类，分类内容写入复盘台账。

6.4.1.3 问题归因：分析问题产生的根本原因，双导师共同协助学徒剖析诱因，形成原因分析记录。

6.4.1.4 问题分级：对问题进行分级，分为一般问题、重要问题、严重问题；分级结果作为学徒阶段性学习整改依据，留存归档。

6.4.2 总结提炼

6.4.2.1 经验总结：总结操作过程中的成功经验。

6.4.2.2 教训提炼：提炼操作过程中的教训和不足。

6.4.2.3 方法优化：提出操作方法的优化建议。

6.4.2.4 流程改进：提出操作流程的改进建议。

6.4.2.5 学徒独立撰写复盘小结，经企业导师批阅后，每周统一提交学校导师存档。

6.4.3 经验积累

6.4.3.1 知识沉淀：将操作经验和教训转化为知识资产。

6.4.3.2 案例积累：积累典型操作案例和异常处理案例。

6.4.3.3 能力提升：根据总结结果制定能力提升计划。

6.4.3.4 标准优化：根据总结结果优化操作标准。

6.4.3.5 学徒汇总典型案例编入实习手册，月度结合自身短板制定个人提升方案，交由双导师审核备案。

6.4.4 复盘阶段质量检查

复盘阶段质量检查清单见表3，由双导师联合确认清单内容。

表3 复盘阶段质量检查清单

检查项	检查内容	检查标准	检查结果
问题分析	问题识别、分类、归因、分级是否到位	全部到位	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
总结提炼	经验、教训、方法、流程总结是否完整	完整有效	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
经验积累	知识、案例、能力、标准积累是否到位	全部到位	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
复盘记录	复盘过程是否完整记录	记录完整	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

7 岗位操作内容及要求

7.1 跨境关务与单证岗位

7.1.1 专项操作要求

7.1.1.1 单证制作专项

7.1.1.1.1 获取贸易合同、发票、装箱单等全套基础单证，核对各类单证信息一致性，填制报关单、报检单，整理完善随附单证等随附资料，并审核单证整体准确性。

7.1.1.1.2 达到单证信息准确率 $\geq 99\%$ 、单证一致性 100%、单证审核通过率 $\geq 95\%$ 、提交及时率 100%。

7.1.1.2 通关报检专项

7.1.1.2.1 按海关的要求提交单证、配合现场查验（如需要）、按时完成税费缴纳，领取通关证明，同步更新口岸通关状态并及时同步上下游岗位。

7.1.1.2.2 达到通关报检成功率 $\geq 98\%$ 、通关时效达标率 $\geq 95\%$ 、查验配合合格率 100%、状态更新及时率 100%。

7.1.2 能力要素

跨境关务与单证岗位能力要素见表4。

表 4 跨境关务与单证岗位能力要素

能力维度	能力要素	能力描述
知识	跨境关务知识	了解跨境货物通关报检基本流程、HS 编码归类规则及 RCEP 原产地证书申请要求
	单证与结算知识	掌握跨境贸易结算方式（信用证、托收、电汇等）、报关单证种类及填制要求
能力	单证制作能力	能独立完成报关单、报检单、原产地证书等全套跨境物流单证的填制与审核
	通关报检能力	能配合完成跨境货物通关报检全流程操作，对接海关系统并处理口岸异常
素养	系统操作能力	能熟练操作海关通关系统、检验检疫申报系统
	严谨细致	对单证信息的准确性、一致性和合规性高度负责
	合规意识	遵守跨境贸易合规要求和海关监管规定，杜绝瞒报、错报
协作	跨部门与关企协同	与运输、仓储及海关、检验检疫等外部机构有效沟通协作
安全	信息与数据安全	保护报关数据、客户商业信息及关务敏感信息
效率	通关时效意识	优化单证准备流程，缩短通关时间，确保通关时效达标

7.2 跨境运输组织岗位

7.2.1 专项操作要求

7.2.1.1 运输方案策划专项

7.2.1.1.1 结合货物特性、运输要求、运输成本和时效等，规划运输路线、设计运输方案，核算物流成本，提交运输方案审批。

7.2.1.1.2 达到合理性 $\geq 90\%$ 、成本核算准确率 $\geq 98\%$ 、时效预测准确率 $\geq 90\%$ 、方案审批通过率 $\geq 95\%$ 。

7.2.1.2 运力组织与跟踪专项

7.2.1.2.1 联系承运商确认运力、安排货物集货和交接，统筹多式联运节点衔接，跟踪货物运输，实时更新运输轨迹状态。

7.2.1.2.2 达到运力确认及时率 100%、货物交接准确率 $\geq 99\%$ 、状态更新及时率 100%。

7.2.2 能力要素

跨境运输组织岗位能力要素见表5。

表 5 跨境运输组织岗位能力要素

能力维度	能力要素	能力描述
知识	国际运输与多式联运知识	掌握国际运输方式（海运、空运、陆运、铁运）特点及适用场景，了解多式联运方案设计原则、国际运输路线规划方法及跨境运输成本构成
	跨境物流法规与贸易协定	了解国际货物运输公约、RCEP 原产地运输规则、跨境运输保险条款及主要贸易国运输准入要求
能力	运输方案策划能力	能结合货物特性、时效要求、成本预算等多因素，独立规划跨境运输路线，设计多式联运衔接方案并核算全链路运输成本
	运力组织与多式联运协调能力	能对接国内外承运商确认运力资源，统筹境内段—口岸段—境外段多式联运节点衔接，实时跟踪货物运输状态并协调异常处置
素养	全局统筹与责任意识	对跨境运输全链路交付结果高度负责，主动协调各运输节点衔接，确保运输方案整体可行
	风险预判与应急处置能力	能提前识别运输路线中的天气、政治、口岸拥堵等潜在风险，制定备选运输方案并快速应对运输途中突发事件
协作	跨区域与多承运商协同	与境内外多家承运商、报关行、仓储方等多方紧密协作，确保多式联运全链路顺畅衔接和信息互通
合规	跨境运输合规意识	遵守国际运输公约、目的国运输准入要求及危险品运输特殊规定，确保跨境运输全程合规
安全	货物运输安全	确保货物在跨境运输全过程中的安全可控，落实运输保险投保、货物加固包装及在途安全监控措施

能力维度	能力要素	能力描述
效率	运输成本与时效优化意识	持续优化运输路线和联运方案，平衡运输成本与交付时效，提升跨境运输综合运营效率

7.3 跨境仓储运营岗位

7.3.1 专项操作要求

7.3.1.1 保税货物入库专项

7.3.1.1.1 接收入库通知及入库清单，核对货物品名、规格、数量等基础信息，检查货物完好状态与外包装完整性，确认货物满足入库条件后，办理入库相关手续，并及时更新系统库存数据。

7.3.1.1.2 达到货物核对准确率 $\geq 99\%$ 、入库响应时间 $\leq 4h$ 、库存更新及时率 100%、入库合规率 100%

7.3.1.2 保税货物出库专项

7.3.1.2.1 接收出库指令及出库清单，核对货物品名、规格、数量等出库关键信息，核查作业出库条件及海关监管合规要求，按流程完成货物拣货、备货作业，依规办理全套出库手续，并及时更新 WMS 库存数据。

7.3.1.2.2 达到出库核对准确率 $\geq 99\%$ 、出库响应时间 $\leq 4h$ 、库存更新及时率 100%、出库合规率 100%。

7.3.1.3 保税库存盘点专项

7.3.1.3.1 结合仓储作业与监管要求制定合理的库存盘点计划，备好盘点所需工具及业务资料，依规开展保税与海外仓实地库存盘点工作，逐一核对实物库存与系统数据，及时排查、处置账实不符等盘点差异问题，梳理盘点整体情况并编制形成完整的库存盘点报告。

7.3.1.3.2 达到盘点准确率 $\geq 99.5\%$ 、盘点差异率 $\leq 0.5\%$ 、差异处理及时率 100%、盘点报告完整率 100%。

7.3.2 能力要素

跨境仓储运营岗位能力要素见表6。

表 6 跨境仓储运营岗位能力要素

能力维度	能力要素	能力描述
知识	保税仓储与海关监管知识	掌握保税仓库管理制度、海关监管要求及保税货物出入库核销流程，了解海外仓运营模式及跨境库存管理要求
	仓储作业与安全管理知识	掌握仓储作业流程（入库、存储、分拣、出库）、库存管理方法、仓储设施设备操作规程及仓库安全管理要求
能力	保税货物出入库操作能力	能独立完成保税货物入库验收、理货上架、出库拣货备货等全流程操作，办理出入库手续并及时更新 WMS 系统库存数据
	保税库存管理与盘点能力	能制定库存盘点计划并依规开展保税仓与海外仓实地盘点，核对实物库存与系统数据，及时排查处置账实不符等差异问题并编制盘点报告
素养	严谨细致与账实管控意识	对库存数据准确性和出入库操作规范性高度负责，建立“操作即记录、变动即更新”的作业习惯
	操作与合规底线意识	遵守保税仓储操作要求和海关监管红线，杜绝非保税货物误入保税区、擅自移库等违规操作
协作	跨部门与关企协同	与关务、运输、采购等部门及海关监管人员有效沟通协作，确保保税货物“进、存、出”全流程畅通合规
合规	保税监管合规意识	遵守保税仓库海关监管要求，确保出入库合规率 100%，主动配合海关稽查与核销
安全	仓储作业安全	落实仓库作业安全要求，确保货物堆码安全、设备操作安全及消防安全，防范作业人身伤害与货物损毁
效率	仓储作业效率优化意识	持续优化入库响应、出库拣货、库存盘点等作业流程，提升保税仓与海外仓整体运营效率

7.4 跨境配送与末端履约岗位

7.4.1 专项操作要求

7.4.1.1 订单接收与审核

7.4.1.1.1 登录订单管理系统调取待处理订单，逐项核对商品、数量、价格、收货等订单信息，核查付款、库存等订单状态，判定订单履约可行性，对异常订单做好标记并及时反馈。

7.4.1.1.2 达到订单信息核对准确率 $\geq 99\%$ 、订单审核响应时间 $\leq 30\text{min}$ 、订单状态更新及时率 100% 、问题订单标记准确率 100% 。

7.4.1.2 订单履约安排

7.4.1.2.1 依据订单信息编制履约计划，统筹安排仓储出库或补货采购，对接落实运输资源，统筹报关报检事宜并向相关方同步履约安排。

7.4.1.2.2 达到履约计划合理性 $\geq 90\%$ 、资源协调成功率 $\geq 95\%$ 、履约安排及时率 100% 、通知准确率 100% 。

7.4.1.3 订单跟踪管理

7.4.1.3.1 建立订单跟踪台账，定期更新订单状态，全程跟进跨境订单履约全流程进度，动态监控派送、退换货等末端履约环节状态，更新订单履约信息，提前识别时效延误、异常滞留、售后纠纷等潜在风险，主动对接上下游岗位协调处置各类履约问题。

7.4.1.3.2 达到订单跟踪及时率 100% 、状态更新准确率 $\geq 99\%$ 、风险预警及时率 $\geq 90\%$ 、问题解决率 $\geq 95\%$ 。

7.4.2 能力要素

跨境配送与末端履约岗位能力要素见表7。

表7 跨境配送与末端履约岗位能力要素

能力维度	能力要素	能力描述
知识	跨境订单履约知识	掌握跨境订单处理流程、海外末端配送网络、COD结算规则及退换货管理要求
	国际配送与物流法规	了解目的国配送法规、跨境消费者保护政策及海关对B2C货物的监管要求
能力	订单履约与调度能力	能独立完成订单审核、履约计划制定、配送资源调度及末端异常处理
	多平台系统操作能力	熟练OMS及多电商平台后台，处理多渠道订单
素养	客户导向与服务意识	以客户满意度为核心，主动跟进订单状态，及时响应履约异常
	细致严谨与责任心	对订单信息核对、履约时效和交付质量高度负责
协作	跨部门与跨区域协同	与仓储、运输、客服及海外本地配送商紧密协作，保障履约全链路畅通
合规	跨境贸易合规意识	遵守目的国贸易合规要求，订单处理和跨境配送符合当地法规
安全	数据与货物安全	保护客户个人信息和订单数据安全，货物配送过程安全可控
效率	履约时效优化意识	持续优化订单处理流程和配送路径，缩短履约周期，提升首次妥投率

7.5 跨境物流数字化运营岗位

7.5.1 专项操作要求

7.5.1.1 物流信息系统操作与维护

7.5.1.1.1 登录TMS/WMS/OMS完成权限核验，开展订单录入、运输调度、仓储管理等实操工作，实时监测系统运行、完整留存操作日志，快速处置系统预警与故障异常，定期优化系统参数、维护基础业务数据。

7.5.1.1.2 达到系统操作准确率 $\geq 99\%$ 、系统异常响应时间 $\leq 15\text{min}$ 、基础数据维护及时率 100% 、系统日志记录完整率 100% 。

7.5.1.2 物流数据分析与运营报表制作

7.5.1.2.1 从各业务系统提取运营数据，完成数据清洗与校验以保障数据质量，依托分析工具开展数

据统计研判，按期编制运营日、周、月报并制作可视化数据看板，甄别异常数据、剖析成因并提出优化建议。

7.5.1.2.2 达到数据提取准确率 $\geq 99\%$ 、报表编制及时率 100%、数据分析结论可追溯、异常数据识别率 $\geq 95\%$ 。

7.5.1.3 物流全链路数字化追踪管理

7.5.1.3.1 配置物流追踪节点与关键指标，实时监控货物运输状态及位置信息，及时处理定位中断、数据延迟等追踪异常问题，生成物流可视化追踪报告。

7.5.1.3.2 达到追踪信息更新及时率 $\geq 98\%$ 、追踪数据准确率 $\geq 99\%$ 、异常追踪响应时间 $\leq 30\text{ min}$ 。

7.5.1.4 跨境物流可视化追踪专项

7.5.1.4.1 配置跨境多式联运全链路追踪节点，实时监控货物在境内段、口岸段、境外段的运输状态与位置信息；对境外段数据回传延迟或缺失进行标注并协调境外承运商补全，生成跨境物流全链路可视化追踪报告。

7.5.1.4.2 达到追踪节点覆盖率 $\geq 90\%$ 、境外段数据回传及时率 $\geq 85\%$ 、全链路追踪报告完整率 100%。

7.5.1.5 跨境数据交换专项

7.5.1.5.1 通过 EDI 系统完成跨境物流单证电子化传输，对接目的国海关数据交换系统，确保报关数据、舱单数据、许可证数据等跨境物流单证信息的传递与合规交换；遇数据传输异常或格式不匹配时，及时报备企业导师协调技术部门处置。

7.5.1.5.2 达到数据交换成功率 $\geq 99\%$ 、单证电子化覆盖率 $\geq 95\%$ 、数据格式合规率 100%。

7.5.2 能力要素

跨境物流数字化运营岗位能力要素见表8。

表 8 跨境物流数字化运营岗位能力要素

能力维度	能力要素	能力描述
知识	物流信息系统知识	掌握TMS/WMS/OMS等物流信息系统架构、功能模块及数字化运营原理
	数据分析与可视化知识	掌握物流数据采集、清洗、统计分析方法及商业智能可视化工具应用
能力	系统操作与维护能力	能独立操作物流信息系统各模块，完成参数配置、基础数据维护及异常排查
	数据分析与报表能力	能运用数据分析工具处理物流业务数据，编制专业运营报表与可视化看板
素养	数据驱动思维	以数据为依据分析运营问题，用数据支撑运营决策和流程优化
	严谨求实	对数据准确性和系统操作规范性高度负责
协作	跨系统与跨部门协同	与业务部门、信息技术团队高效沟通，推动系统功能优化和跨系统数据对接
合规	数据安全与合规意识	数据采集、存储、使用和销毁流程
安全	系统与信息安全	落实系统权限管理和数据加密措施，防范数据泄露和非法访问
效率	数字化流程优化意识	通过自动化和数据分析工具持续优化运营流程，提升物流数字化运作效率

7.6 跨境客户服务与商务岗位

7.6.1 专项操作要求

7.6.1.1 客户接待与沟通

7.6.1.1.1 主动接待客户来访或来电，充分了解客户需求与咨询问题，为客户提供专业的解答与合理化建议，积极协调资源解决客户各类问题，持续跟踪后续服务效果，完整记录全程服务过程。

7.6.1.1.2 达到客户接待响应时间 $\leq 5\text{ min}$ 、问题解答准确率 $\geq 95\%$ 、服务满意度 $\geq 90\%$ 、服务记录完整率 100%。

7.6.1.2 客户投诉处理

7.6.1.2.1 接收客户投诉诉求，核实梳理投诉详细情况，研判投诉产生原因并拟定处置方案，落地执行整改措施、向客户反馈处置结果，跟进回访客户满意情况。

7.6.1.2.2 达到投诉响应时间 $\leq 24\text{ h}$ 、投诉处理及时率 $\geq 95\%$ 、客户满意度 $\geq 85\%$ 、投诉记录完整率

100%。

7.6.1.3 多语言客户沟通专项

7.6.1.3.1 针对东盟小语种（越南语、泰语、印尼语等）及英语客户，熟练运用翻译工具辅助沟通，理解客户跨境物流需求并给予专业解答；重点客户的多语言书面往来函件，应经企业导师审核后发出。

7.6.1.3.2 达到多语言客户响应时间 ≤ 10 min、翻译辅助工具使用准确率 $\geq 90\%$ 、审核后外发合规率100%。

7.6.1.4 跨境售后处理专项

7.6.1.4.1 处理跨境订单退换货请求，核实目的国消费者保护法规相关要求，协调仓储、运输、关务等环节制定退换货方案；涉及跨境物流费用争议或高额索赔时，报请企业导师升级处置。

7.6.1.4.2 达到跨境售后响应时间 ≤ 48 h、退换货方案合规率100%、投诉升级及时率100%。

7.6.1.5 跨境商务支持专项

7.6.1.5.1 协助编制跨境物流服务报价，运用国际贸易术语解释运输责任与费用划分，为企业客户提供跨境物流方案咨询服务；报价方案须经企业导师审核后方可对外提供。

7.6.1.5.2 达到报价准确率 $\geq 98\%$ 、国际贸易术语运用正确率100%、报价方案审核率100%。

7.6.2 能力要素

跨境客户服务与商务岗位能力要素见表9。

表9 跨境客户服务与商务岗位能力要素

能力维度	能力要素	能力描述
知识	跨境客户服务知识	了解跨境物流客户服务要求、多语言服务要求及东盟主要贸易国客户服务特征
	跨境物流业务知识	熟悉跨境物流全链路业务流程、国际贸易术语及跨境订单处理规则
能力	多语言沟通能力	能运用翻译工具进行东盟小语种及英语客户的有效沟通，传达跨境物流信息
	跨境投诉与售后处理能力	能独立处理跨境客户投诉、退换货请求及物流争议，熟悉目的国消费者保护基本法规
素养	跨境商务支持能力	能协助编制跨境物流报价方案，运用国际贸易术语解释费用与责任划分
	跨文化服务意识	理解不同国家客户的沟通习惯与文化差异，提供有针对性的跨境客户服务
	客户同理心与责任心	设身处地理解跨境客户在跨国物流中的焦虑与需求，对服务结果高度负责
协作	跨境全链路协同	与关务、运输、仓储、海外本地服务商等多方紧密协作，保障跨境客户服务全链路畅通
安全	客户信息与数据安全	保护跨境客户个人信息、交易数据及商业机密，遵守跨境数据保护法规要求
效率	跨境服务时效意识	考虑时区差异优化响应机制，持续提升跨境客户服务时效与满意度

8 常见异常情况处理

8.1 操作异常处理

日常实操中出现业务差错、货物异常、系统问题、客户投诉等情况，学徒需第一时间停止操作、留存证据、上报企业导师，配合完成问题排查、整改修复，不应隐瞒不报、私自处理。事后需撰写问题总结，规避同类问题重复发生。

8.2 安全事故处理

发生人身受伤、设备损坏、货物损毁、消防隐患等安全问题，立即停止作业，第一时间上报企业负责人及学校导师，启动应急处理，配合做好救援、整改、记录工作。

参 考 文 献

- [1] GB/T 38652—2020 电子商务业务术语
 - [2] T/GXAS 315—2022 现代物流管理专业 现代学徒制学徒出师要求
 - [3] T/GXAS 316—2022 现代物流管理专业 现代学徒制合作企业等级划分
 - [4] T/GXAS 763—2024 面向东盟跨境电商直播人才培养服务规范
 - [5] 教育部. 关于开展现代学徒制试点工作的意见[EB/OL]. 2014
 - [6] 教育部等三部门. 关于推进现代职业教育体系建设改革的意见[EB/OL]. 2022
 - [7] 人力资源社会保障部. 职业能力等级认定工作规程[EB/OL]. 2020
 - [8] 人力资源社会保障部办公厅. 能力人才评价质量督导工作规程（试行）[EB/OL]. 2021
 - [9] 商务部. 区域全面经济伙伴关系协定(RCEP)[EB/OL]. 2020
 - [10] 广西壮族自治区人民政府. 中国(广西)自由贸易试验区总体方案[EB/OL]. 2019
 - [11] 东盟秘书处. 东盟物流发展战略2025[EB/OL]. 2019
-