

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 1435—2026

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

2026 – 09 – 10 发布

2026 – 09 – 16 实施

广西标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 缩略语 1

5 基本要求 1

6 岗位通用操作要求 2

7 岗位专项要求 4

8 常见异常情况处理 9

附录 A（资料性） 常见异常场景及学徒上报与协助处置 11

参考文献 12

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、江苏建筑职业技术大学、天津交通职业学院、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、重庆城市管理职业大学、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、南宁市第六职业技术学校、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、百世环球物流科技印尼有限公司、百世越南快递有限公司、北部湾职业技术学校、广西生态工程职业技术学院、广西物流与采购联合会、泰国邦楷技术学院、泰国班派工业与社区学院、越南海诚国际服务有限责任公司、MAXFREE(越南)物流公路货运股份公司。

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、李晓雯、陈玉静、吕律、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、覃柳红、王永富、陈盛、张华、Phubate Kulprasoet(泰国)、Sayan Siringam(泰国)、汪洋、焦刚。

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以及缩略语，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、岗位通用操作要求、岗位专项要求、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
- T/GXAS 315 现代物流管理专业 现代学徒制学徒出师要求
- T/GXAS 1434 面向东盟跨境物流现代学徒制课程设计规范

3 术语和定义

T/GXAS 312、T/GXAS 313、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。

- AEO: 经认证的经营者 (Authorized Economic Operator)
- AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)
- API: 应用程序编程接口 (Application Programming Interface)
- B2C: 商对客电子商务模式 (Business-to-Consumer)
- COD: 货到付款 (Cash on Delivery)
- EDI: 电子数据交换 (Electronic Data Interchange)
- EDIFACT: 行政、商业和运输业电子数据交换 (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)
- HS: 商品名称及编码协调制度 (Harmonized System)
- Incoterms: 国际贸易术语解释通则 (International Commercial Terms)
- 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)
- UN: 联合国 (United Nations)
- WMS: 仓储管理系统 (Warehouse Management System)
- XML: 可扩展标记语言 (Extensible Markup Language)

5 基本要求

5.1 学徒符合 T/GXAS 314 规定的准入要求。

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，具备信息系统操作能力，了解跨境物流业务的流程和规则。

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，学徒出师应符合 T/GXAS 315 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、数据安全与信息保密培训，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主要包括以下六类，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。

注：面向东盟的跨境物流企业岗位能力要求应符合 T/GXAS 1434 面向东盟跨境物流现代学徒制课程设计规范要求的课程目标。

6 岗位通用操作要求

6.1 准备阶段操作

6.1.1 任务接收

6.1.1.1 明确任务来源（订单、指令或计划）。对任务内容存在疑问时，应即时向企业导师请教确认；涉及高难度跨境操作的，应做好问题记录，于当日晚间通过线上方式咨询学校导师。

6.1.1.2 了解任务的具体内容、要求和期限，确认所需的人、财、物、信息等资源。梳理任务要点与资源需求后报请企业导师核实任务边界及资源配置可行性，任务重难点与资源缺口做好书面记录，阶段性学习内容资源使用情况定期报送学校导师。

6.1.1.3 识别任务执行过程中的潜在风险。涉及特殊报关、保税订单等敏感信息的，应在企业导师陪同下完成数据读取与核对。

6.1.2 信息读取

6.1.2.1 读取订单的货物信息、收发货人信息、运输要求等关键内容。常规订单由本人自主核验，核查结果记入台账；涉及受制裁国家或受管制地区等特殊国别，或涉及危化品、冷链药品或温控货物等特殊监管品类的跨境订单存疑时，应主动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。

6.1.2.2 从信息系统中读取库存、运费、物流等相关信息，遇数据异常、信息缺失等情形时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。

6.1.2.3 读取客户的特殊要求和注意事项，将客户个性化业务需求逐项标注，当日提请企业导师复核确认；月度归集特殊需求案例，随实习材料一并报送学校导师。

6.1.2.4 了解海关、检验检疫等相关规则要求，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。

6.1.3 权限申请

6.1.3.1 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。

6.1.3.2 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。

6.1.3.3 涉及客户数据、运价信息、系统后台等敏感信息访问权限，应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。

6.1.3.4 申请跨部门协作的权限或跨部门对接作业时，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。

6.1.4 质量检查

准备阶段质量检查清单按表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	☐ 合格 ☐ 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	☐ 合格 ☐ 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	☐ 合格 ☐ 不合格
准备记录	准备过程是否完整记录	记录完整	☐ 合格 ☐ 不合格

6.2 执行阶段操作

6.2.1 任务执行

6.2.1.1 在企业导师现场督导下按操作流程执行任务，关键环节应经企业导师确认后方可继续；实操难点记入实习笔记，定期向学校导师请教。

6.2.1.2 实操偏离规定时立即停工整改，同步告知企业导师纠偏。

6.2.1.3 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。

6.2.1.4 应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。

6.2.2 操作检查

6.2.2.1 操作过程中，应首先完成自查，再接受企业导师巡回抽检；对检查发现的问题逐项标注并落实整改。

6.2.2.2 对操作结果进行检查，核验存疑的成品应交由企业导师复核判定。

6.2.2.3 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。

6.2.2.4 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。

6.2.3 质量记录

应如实记录操作全过程中的关键数据、作业结果、客户反馈、发现的问题及后续改进措施与效果。所有记录应于当日整理归档，由企业导师逐日审阅签字；每周形成汇总台账，双周提交学校导师备查。

6.2.4 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	☐ 合格 ☐ 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	☐ 合格 ☐ 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	☐ 合格 ☐ 不合格

6.3 复盘阶段操作

6.3.1 问题分析

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

6.3.1.2 在企业导师指导下对质量、效率、合规等问题进行分类，分类内容写入复盘台账。

- 6.3.1.3 在双导师共同协助下，分析问题产生的根本原因与诱因，形成原因分析记录。
- 6.3.1.4 对问题进行分级，分为一般问题、重要问题、严重问题；分级结果作为阶段性学习整改依据，留存归档。

6.3.2 总结提炼

总结操作过程中的成功经验，提炼教训与不足，并在此基础上提出操作方法及流程的优化建议。复盘小结独立撰写，经企业导师批阅后，每周统一提交学校导师存档。

6.3.3 经验积累

- 6.3.3.1 应将操作经验与教训转化为个人知识资产，积累典型操作案例与异常处理案例。
- 6.3.3.2 根据复盘总结结果，制定个人能力提升计划。
- 6.3.3.3 典型案例应汇总编入实习手册，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。

6.3.4 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	检查物	检查标准	检查结果
问题分析	问题识别、分类、归因、分级等是否到位	问题清单及原因分析记录、报告等	全部到位	☐ 合格 ☐ 不合格
总结提炼	经验、教训、方法、流程总结是否完整	复盘总结、经验教训心得、优化建议记录	完整有效	☐ 合格 ☐ 不合格
经验积累	知识、案例、能力、标准积累是否到位	典型案例记录、个人能力提升计划	全部到位	☐ 合格 ☐ 不合格
复盘记录	复盘过程是否完整记录	复盘台账（复盘记录表）、复盘报告总结等	记录完整	☐ 合格 ☐ 不合格

7 岗位专项要求

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 获取报关单、报检单、原产地证书等全套基础单证，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、单证一致、单证审核通过、提交及时的要求。

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、通关时效达标、查验配合合格、状态更新及时的要求。

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

表4 跨境关务与单证岗位能力要素（续）

能力维度	能力要素	能力描述
能力	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
	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
素养	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
	数字化素养	能运用通关申报系统、相关办公软件及 AI 辅助工具提升单证制作与通关报检效率，理解数据准确性对通关时效与合规的影响
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
合规	海关监管合规	熟悉海关监管红线（如实申报、规范归类、按期核销），主动配合海关查验与稽查，杜绝瞒报错报
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 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 达到方案合理、成本核算准确、时效预测准确、方案审批通过的要求。

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、货物交接准确、状态更新及时的要求。

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，统筹境内段一口岸段一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
	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
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
	数字化素养	能运用 TMS、定位追踪与地图规划等数字化工具开展路线规划、在途跟踪与状态更新，理解运输数据实时性与准确性对全链路时效的影响
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
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 保税货物入库作业专项

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、入库响应快、库存更新及时、入库合规的要求。

7.3.1.2 保税货物在库作业专项

7.3.1.2.1 按照保税仓储要求做好货物分区、分类、标识和日常保管，确保保税货物与其他货物有效区分；按规定完成货物盘点、移库、倒库等作业，及时发现并报告货损货差、账实不符等异常情况，做好相关记录并更新系统数据。

7.3.1.2.2 达到货位管理准确、货物保管安全、账实相符、异常处理及时、在库作业合规的要求。

7.3.1.3 保税货物出库作业专项

7.3.1.3.1 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。

7.3.1.3.2 达到出库核对准确、出库响应快、库存更新及时、出库合规的要求。

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入出库核销流程，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	保税货物入出库操作能力	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，办理入出库手续并及时更新 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入出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
	数字化素养	能规范操作 WMS 等仓储信息系统完成入库、出库、盘点等数据录入与核对，理解系统数据与实物一致（账实相符）对保税监管和库存准确性的影响
协作	跨部门与政企协同	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，确保入出库合规率 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、订单审核响应快、订单状态更新及时、问题订单标记准确的要求。

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、资源协调成功、履约安排及时、通知准确的要求。

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、状态更新准确、风险预警及时、问题解决有效的要求。

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	熟练操作OMS及多电商平台后台
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
	数字化素养	能运用OMS及电商平台后台完成订单审核、履约调度与状态更新，理解订单数据准确性和同步及时性对末端履约质量的影响
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、系统异常响应快、基础数据维护及时、系统日志记录完整的要求。

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、报表编制及时、数据分析结论可追溯、异常数据可识别的要求。

7.5.1.3 追踪管理

7.5.1.3.1 配置跨境多式联运全链路追踪节点与关键指标，实时监控货物在境内段、口岸段、境外段的运输状态及位置信息；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，及时处理定位中断、数据延迟等追踪异常问题，生成跨境物流全链路可视化追踪报告。

7.5.1.3.2 达到追踪节点覆盖全面、追踪信息更新及时、追踪数据准确、境外段数据回传及时、全链路追踪报告完整、异常追踪响应快的要求。

7.5.1.4 跨境数据交换专项

7.5.1.4.1 通过 EDI 系统、API 数据对接完成跨境物流单证电子化传输，EDI 数据交换应符合 UN/EDIFACT 或 XML 等国际通用要求，对接目的国海关数据交换系统；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。

7.5.1.4.2 达到数据交换成功、单证电子化覆盖、数据格式合规的要求。

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
	数字化素养	能运用数据分析与可视化工具开展物流数据统计、异常识别与报表制作，使用 AI 辅助工具提升数据收集、筛选、清洗的效率，理解数据全链路准确流转对运营决策和跨境监管合规的影响
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	遵守数据采集、存储、使用和销毁的合规流程
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 达到客户接待响应快、问题解答准确、客户满意、服务记录完整的要求。

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 达到投诉响应快、投诉处理及时、客户满意、投诉记录完整的要求。

7.6.1.3 多语言客户沟通专项

7.6.1.3.1 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快、翻译辅助工具使用准确、审核后外发合规的要求。

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 达到跨境售后响应快、退换货方案合规、投诉升级及时的要求。

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、国际贸易术语运用正确、报价方案审核通过的要求。

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
	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
素养	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
	数字化素养	能运用客服管理系统、翻译工具及AI辅助工具开展多语言沟通、服务记录与投诉跟踪，理解客户数据规范使用与信息安全要求
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
合规	跨境合规服务	遵守目的国消费者保护法规与跨境数据保护要求，退换货方案及售后处置符合目的国法规，涉及法律风险的处置报请主管领导审核
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

8.1.1 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，学徒应第一时间停止操作、留存证据、上报企业导师，遇重大异常情况应上报企业导师、学校导师。

8.1.2 配合完成问题排查、整改修复，不应隐瞒不报、私自处理。

8.1.3 事后应撰写问题总结，规避同类问题重复发生。

8.1.4 各岗位常见异常场景及学徒标准上报与协助处置动作见表A.1，学徒应按表A.1要求处置，具体上报与处置路径按企业相关规定执行。

8.2 服务过程异常处理

8.2.1 跨境合规异常处置流程：

- 识别：在操作中发现可能违反海关监管、目的国法律法规、跨境数据保护法规等合规要求的情形（如申报要素存疑、单证与货物不符、目的国新规生效等），应立即识别并停止相关操作；
- 停止与隔离：暂停相关单证流转、数据上传或货物作业，隔离异常单证、货物或数据，防止影响扩大；涉及受制裁国家（地区）订单的，不应擅自处理，应立即上报企业导师；
- 上报：第一时间上报企业导师，涉嫌瞒报、数据泄露、面临监管处罚等涉及重大合规风险的事件应同时上报学校导师；

- d) 协助处置：在企业导师指导下配合企业合规、关务等部门完成核查、更正、补报等处置，不应私自修改数据、销毁证据或对外承诺；
- e) 记录复盘：如实记录异常经过与处置结果，纳入当日实习台账，事后参加复盘分析，形成合规案例记录。

8.2.2 跨境数据传输异常处置流程：

- a) 识别：发现境外段数据回传中断、接口报错、数据缺失或格式不匹配，或疑似越权访问、数据泄露风险时，应及时识别；
- b) 停止与隔离：停止相关数据传输与操作，隔离异常数据，留存系统日志与报错信息，不应反复重试、擅自绕过系统处理或私自对外传输客户数据；
- c) 上报：即时上报企业导师，由企业导师协调信息技术部门处置；涉及客户敏感信息或数据泄露风险的应同时上报学校导师；
- d) 协助处置：配合技术人员排查原因、补传数据、修复接口，境外段数据缺失的配合协调境外承运商补全；
- e) 记录复盘：记录异常发生时间、影响范围、处置过程与结果，纳入当日实习台账，复盘形成数据异常处置经验。

8.2.3 跨文化客户纠纷处置流程：

- a) 识别：因文化差异、语言沟通障碍、时区差异或服务预期不同引发客户不满、投诉升级时，应及时识别；
- b) 停止与隔离：停止争执性沟通，不应自行承诺解决方案，将客户沟通移交企业导师或资深客服；
- c) 上报：上报企业导师，涉及高额索赔、法律争议或重大客户关系的报企业导师会同学校导师研判；
- d) 协助处置：在企业导师指导下协助核实订单与物流信息，配合拟定解决方案与回复口径，多语言书面函件经企业导师审核后发出；
- e) 记录复盘：完整记录纠纷过程与处理结果，纳入服务记录与实习台账，复盘总结跨文化沟通经验，形成典型案例。

8.3 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。

附录 A

(资料性)

常见异常场景及学徒上报与协助处置

常见异常场景及学徒标准上报与协助处置见表A.1。

表A.1 常见异常场景及学徒标准上报与协助处置

异常类别 (岗位)	典型场景	学徒动作 (停止操作/留存证据/协助处置要点)	上报对象
跨境关务 与单证岗位	海关查验扣货、查验异常	停止申报与通关操作；留存报关单证、查验记录及货物照片等证据；如实回答问询，配合企业导师与海关沟通	企业导师；重大异常同时上报学校导师
	HS 编码归类差错（申报被退单、归类质疑）	停止提交；留存原单证与系统申报记录；记录差错点，配合企业导师核实更正后再申报	
	单证信息不一致（单单不符、单货不符）	停止单证流转；标记并隔离问题单证；配合企业导师核实更正，不私自改动	
跨境运输 组织岗位	目的国港口罢工、航班延误致运输中断	停止后续订舱与排程操作；留存运踪记录、承运商通知等证据；配合企业导师评估影响、协调替代运力	
	在途货物丢失、破损或滞留	停止相关操作；留存运踪轨迹、交接凭证与异常照片；配合企业导师与承运商核查、发起理赔	
	承运商临时取消运力致货物滞留	停止排程；留存承运商通知与沟通记录；配合企业导师重新组织运力、调整运输方案	
跨境仓储 运营岗位	保税货物账实不符（盘点差异）	停止出入库作业；留存盘点记录、系统数据截图；配合企业导师核查差异原因并按监管要求处置	
	海外仓货物丢失、短少	停止相关拣货、出库作业；留存出入库记录与交接凭证；配合企业导师核查并启动索赔流程	
	非保税货物误入保税区、擅自移库等违规操作	立即停止；留存现场记录与操作日志；上报企业导师按规定整改，不得私自处理（合规红线）	
跨境配送 与末端履约 岗位	COD 订单拒收、无法派送	停止派送；留存签收记录、联系凭证；按企业规定处理退货件，配合企业导师跟进	
	派送地址错误、客户拒收争议	停止派送；留存订单信息与沟通记录；配合企业导师与客户核实后按流程处置	
	退换货争议（破损、错发、关税争议）	停止自行承诺；留存证据；配合企业导师按售后流程拟定合规方案	
跨境物流 数字化运营 岗位	境外段数据回传中断、缺失	停止依赖该数据的操作；留存系统日志与监控记录；配合企业导师协调境外承运商补传数据	
	TMS/WMS/OMS 系统故障、数据异常	停止操作；留存系统日志、报错界面截图；配合企业导师联系技术部门处置，不得擅自修改数据	
	EDI/API 数据交换失败、格式不匹配	停止重复传输；留存报错信息；配合企业导师协调技术部门排查修复	
跨境客户 服务与商务 岗位	跨文化客户投诉、语言沟通障碍引发纠纷	停止争执性沟通；留存沟通记录；移交企业导师或资深客服接管，多语言函件经审核后发出	
	汇率波动致运费报价倒挂、费用争议	停止对外承诺；留存报价单与汇率依据；配合企业导师重新核定报价并向客户说明	
	目的国政策、法规变化引发的咨询与售后争议	停止按旧规则答复；留存政策依据与客户诉求记录；配合企业导师按新规研究处置口径	

参 考 文 献

- [1] GB/T 38652—2020 电子商务业务术语[S].
 - [2] 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[S].
 - [3] T/GXAS 763—2024 面向东盟跨境电商直播人才培养服务规范[S].
 - [4] 教育部. 关于开展现代学徒制试点工作的意见（教职成〔2014〕9号）.
 - [5] 人社部. 关于印发《技能人才评价质量督导工作规程（试行）》的通知（人社职司便函〔2020〕53号）.
 - [6] 中共中央办公厅、国务院办公厅. 关于推动现代职业教育高质量发展的意见.
 - [7] 国务院. 国家职业教育改革实施方案（国发〔2019〕4号）.
-

中华人民共和国团体标准
跨境物流企业现代学徒制实习岗位操作规范
T/GXAS 1435—2026
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究