

第二届全省职业技能大赛

物流服务（快递）项目

技 术 文 件

2020年9月

目 录

1. 项目介绍	2
1.1 项目描述.....	2
1.2 考核标准.....	2
1.3 选手应具备的能力.....	2
2. 竞赛项目	3
2.1 竞赛内容.....	3
2.2 竞赛时间安排.....	3
3. 评判标准	3
3.1 分数和成绩计算方法.....	3
3.2 评分标准.....	4
3.3 客观和主观评分.....	5
3.4 裁判员组成和分工.....	5
4. 竞赛相关设施设备	6
4.1 竞赛设施设备和工具.....	6
4.2 选手自带物品.....	8
5. 项目特别规定	8
5.1 赛前.....	8
5.2 赛中.....	9
5.3 违规情形.....	9
6. 健康、安全和环保要求	10
6.1 比赛环境.....	10
6.2 安全教育.....	10
6.3 环境保护.....	10
附件	11
1. 快件揽收与派送	11
1.1 背景材料.....	11
1.2 作业任务和要求.....	12
2. 快件总包接收分拣与建立	15
2.1 背景材料.....	15
2.2 作业任务和要求.....	15

1. 项目介绍

1.1 项目描述

物流服务师是指在生产、流通和服务领域中从事物品采购、货运代理、物流信息服务，并组织进行仓储运输、配送包装、装卸搬运、流通加工等工作的人员。快递员是指从事快件揽收、派送和客户信息收集、关系维护及业务推广的工作人员。快件处理员是指从事快件及总包的接收、卸载、分拨、集包、装载、发运的工作人员。

在今年的新冠肺炎疫情期间，快递小哥的表现十分突出。本次比赛以物流服务师为基础，侧重点放在快递方向。在物流信息服务、装卸搬运设备使用、快件揽收、派送、客户关系维护、总包接收、分拨、集包及发运等方面都有所涉猎。

1.2 考核标准

本项目参照物流服务师国家职业技能标准高级工的技能要求和相关知识要求，适当吸收全国邮政行业职业技能竞赛相关技术要求，结合我省实际情况，适当增加新知识、新技术、新设备、新技能等相关内容，依据安全规程、突出操作规范、关注操作细节进行竞赛。

1.3 选手应具备的能力

1.3.1 应知能力

- (1) 快递公司环境与管理制、度、“6S”管理规定、安全环保管理制度等的认知；
- (2) 快递管理系统、手持扫码终端、手动液压搬运车、托盘的认知；
- (3) 岗位认知，运单、客户要求等的识读与运用；
- (4) 快件揽收流程的认知；
- (5) 快件派送流程的认知；
- (6) 快件揽收和派送过程中文明用语和敬语话术的认知；
- (7) 快件揽收和派送过程中宣传、推介快递业务的认知；
- (8) 快件包装及加固流程的认知；
- (9) 快件总包接收的流程认知；
- (10) 快件分拣的流程认知；
- (11) 快件总包建立的流程认知。

1.3.2 应会能力

- (1) 相关软件和硬件的使用；
- (2) 能熟练使用快递管理系统、手持扫码终端、手动液压搬运车、手动打包器和半自动打包机等设施设备；
- (3) 能判断客户快件是否可以揽收；
- (4) 对可揽收的快件缮制运输单据并上门揽收、验视、封装、称重、收费、重新包装

和加固等操作；

- (5) 能设计投递路线并按路线投递快件；
- (6) 能使用文明用语和敬语揽收、派送快件；
- (7) 能收集客户信息，了解客户需求，宣传、推介快递业务；
- (8) 能接收快件总包并分拣快件；
- (9) 能建立快件总包。

2. 竞赛项目

2.1 竞赛内容

结合项目职业实际，本竞赛将理论考核融入技能操作考核过程中，不单独设置理论竞赛。依据物流服务师、快递员、快件处理员主要工作任务的要求，注重基本技能和专业化操作，强调服务质量和服务态度，注重操作过程和质量控制。竞赛命题内容涵盖物流服务基本技能的特点、规范和标准。竞赛内容包括快件揽收与派送、快件总包接收分拣与建立等两个模块。正式竞赛试题可做 30%左右调整。未尽事宜，将在补充通知及赛前项目技术交流时予以说明。

2.1.1 模块 A-快件揽收与派送

参赛选手从裁判手中领取比赛背景资料及任务要求，阅读背景材料及任务要求，明确比赛任务，按要求进行派送、揽收、包装、称重、计算运费、填写运单、快件搬运等工作任务。

2.1.2 模块 B-快件总包接收分拣与建立

参赛选手从裁判手中领取比赛背景资料及任务要求，阅读背景材料及任务要求，明确比赛任务，按要求进行总包接收、拆解、快件扫描、填写差异报告、快件搬运、快件分拣、快件总包建立等操作。

2.2 竞赛时间安排

竞赛总时长为 60 分钟（1 小时），其中：模块 A 快件揽收与派送 30 分钟，模块 B 快件总包接收分拣与建立 30 分钟。选手须在规定时间内完成竞赛模块，提前完成不加分。

两个模块的时间独立计算，每个模块竞赛不延时，选手在规定时间内未完成竞赛模块的，在时间到达后必须立即停止操作。

模块 A 和模块 B 比赛轮场方式通过抽签分组进行。

3. 评判标准

3.1 分数和成绩计算方法

每个模块都采用 100 分。在计算各组平均分及选手最终得分的时候，分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字采用四舍五入（如 1.055 计 1.06，1.054 计 1.05）。

3.1.1 分值分配

模块	项目	比赛时间(分钟)	占比	分值
A	快件揽收与派送	30	60%	100
B	快件总包接收分拣与建立	30	40%	100
总分		100		

3.1.2 比赛成绩

比赛成绩由裁判员将裁判分组评分，所有分值由各组裁判依据竞赛评分标准进行评分。

3.1.3 成绩排序

按比赛总成绩从高到低排列参赛选手的名次。比赛总成绩相同，按模块 A 快件揽收与派送成绩较高的名次在前；如总成绩、模块 A 快件揽收与派送成绩均相同，按模块 B 快件总包接收分拣与建立成绩较高的名次在前。

3.2 评分标准

3.2.1 快件揽收与派送评分要点

- 1) 派送路线设计
- 2) 按派送区域进行分拣
- 3) 派送操作
- 4) 语言使用
- 5) 多物品收寄识别
- 6) 多物品收寄分堆与运费计算
- 7) 身份核实
- 8) 纸箱封转规范
- 9) 内部包装规范
- 10) 称重
- 11) 标志粘贴与检验
- 12) 安全测试
- 13) 加固操作
- 14) 6S 管理

3.2.2 快件总包接收分拣与建立评分要点

- 1) 总包拆解操作
- 2) 拆包扫描快件信息比对操作
- 3) 快件差异报告
- 4) 快件搬运
- 5) 快件分拣

- 6) 总包建立操作
- 7) 建包扫描快件信息比对操作
- 8) 6S 管理

3.3 客观和主观评分

3.3.1 操作结果分（客观）

打分方式：保密裁判对照标准答案查看参赛选手的操作结果，最终由保密裁判给选手一个操作结果分。

3.3.2 操作过程分（主观）

评价打分方式：每个工位 2~3 名裁判为一组，各自单独评分，分别给出权重分值。所有裁判评分结果的平均分即为选手的操作过程分。

3.4 裁判员组成和分工

本次竞赛设立专家组，负责编写技术文件、命题和落实赛场设备设施（含工具物料）保障。本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长，若干裁判员组成。裁判长由专家组组长兼任。

3.4.1 裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作；赛后组织开展技术点评。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

3.4.2 裁判员

裁判人员需在本项目领域有工作经验、大赛管理或执裁经验，赛前需参加技术规则培训，掌握大赛技术规则、项目技术文件等要求。裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。

加密组：主要负责选手的检录、核实证件身份并对选手所提交的作品进行加密和解密工作。

评判组：根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判员按照工位进行分组，每个工位设置裁判组长一名，由组内经验丰富的裁判员担任；每 2 个工位安排一名保密裁判；各裁判独立评分。同时负责竞赛结果的评判、成绩复核和汇总工作。

计时组：每 2 个或 3 个工位设置 1 名计时员。

裁判人数不够时，裁判长可兼任计时员工作。

4. 竞赛相关设施设备

4.1 竞赛设施设备和工具

竞赛设备器具材料由赛场统一提供，供选手使用。每个工位配备：

序号	名称	规格要求	数量	单位
1	快递业务系统	<p>快递系统主要包括调度管理、场站作业管理、财务审核与结算管理、查询统计管理、异常管理、GPS跟踪管理、运单跟踪及信息发布管理等部分。</p> <p>(1) 取派作业：包含快件取/派作业。</p> <p>(2) 点部作业：实现快件的总包接受、进站扫描、出站扫描、揽收、派送等功能。</p> <p>(3) 查询统计：包括运单查询、运单跟踪等功能。</p> <p>(4) 异常处理：对异常快件进行处理。</p>	1	套
2	无线 RF 作业设备	<p>包含以下两项内容：</p> <p>1、工业级无线 RF 手持终端</p> <p>尺寸 23.1 厘米 高 x 9.1 厘米 宽 x 19.3 厘米 厚</p> <p>重量 765 克（含电池）</p> <p>键盘可选 28、43 和 53 键；终端仿真（5250、3270、VT）</p> <p>显示屏 3.7 英寸 VGA 分辨率；彩色</p> <p>电源 可移动、可充电 7.2 伏锂电池 2200 mAh 电池，15.8 瓦时</p> <p>RFID 标签 集成 UHF 第二代标签（仅限高级型号）</p> <p>IST 传感器技术（仅限高级型号）</p> <p>CPU 双核 1GHz OMAP 4 处理器</p> <p>操作系统 Microsoft Windows embedded Compact 7.0、Microsoft Windows embedded Handheld 6.5.3</p> <p>内存 512Mb/2Gb；1Gb/2Gb（仅限高级型号）扩展 用户可接入 32Gb SDHC 卡槽</p> <p>应用开发 PSDK 和 EMDK 可通过 Motorola 支持中心</p> <p>操作温度 -20° 至 50° C 充电温度，0° 至 40° C 存储温度</p> <p>2、RF 作业支持系统，1 套</p> <p>具体参数如下：</p> <p>配和快递系统，实现取/派作业、现场签收等操作；</p>	1	台
3	电脑	(i5/8GB/1T)/19.5 寸液晶/键盘、光电鼠标。	1	台
4	无线路由器	<p>频段 IEEE802.11b/g/n: 2.400-2.4835GHz</p> <p>信道 5MHz、10MHz、20MHz、40MHz</p> <p>RF 功率输出 500mW</p>	1	台
5	A4 打印机	<p>参考配置：</p> <p>产品类型 黑白激光打印机 黑白打印速度 18ppm</p> <p>最高分辨率 高达 600x600x2dpi(1200dpi 有效输出)</p> <p>处理器 266MHz</p>	1	台
6	条码打印机	<p>打印方式：热敏或热转印</p> <p>打印速度：76mm/s</p> <p>最大打印宽度：104mm</p>	1	台

第二届全省职业技能大赛物流服务（快递）项目技术文件

		最大打印长度：1092mm 分辨率：203dpi		
7	打印耗材	可与条码打印机配套使用 包括硒鼓 2 支、原装碳带 2 支、条码纸 10 卷、A4 打印纸包（每包 500 张）等	1	批
8	电子秤	(1) 台式，称重≥500kg，台面尺寸 600*800mm (2) 高精度 A/D 转换，可读性达 1/30000。调用内码显示方便，替代感量砝码观察及分析允差。特殊的软件技术，增强系统的抗振动能力。零位跟踪范围、置零（开机/手动）范围、可分别设置。	1	台
9	手提秤	电子手提秤 单位转换：KB/LB/OZ/市斤 使用电池：纽扣电池 称重范围：25kg 分度值：10g	1	台
10	理货台	桌面贴防静电胶皮，工作台尺寸 1000mm×600mm×750mm； 金属方管烤漆制造；用于打包、理货使用，上下两层结构，下层可放置其他耗材	1	个
11	桌子	选手使用，摆放电脑、打印机、手持终端等	1	张
12	椅子	选手在使用电脑、打印机时坐在电脑前	1	把
13	托盘	标准 1200mm*1000mm 木制/塑料托盘	8	个
14	纸箱	纸箱规格 1# 15 个 纸箱规格 2# 15 个 纸箱规格 3# 15 个 纸箱规格 4# 15 个	1	批
15	封箱胶带	宽胶带	5	卷
16	记号笔		2	支
17	美工刀		1	把
18	剪刀		1	把
19	中性笔	黑色	2	支
20	验视章		1	枚
21	印台		1	个
22	气泡膜	以高压聚乙烯为主要原料，对产品起防湿、缓冲、保温等作用。具有良好的减震性、抗冲击性、热合性、无毒、无味、防潮、耐腐蚀、透明度好等优点。重量：10KG(有条件可选择环保材料)	1	卷
23	总包袋	总包袋、模拟快件准备；总包袋不低于 8 个，模拟快件不低于 80 个。	1	套

24	运单	标配（500份）	1批	
25	手动液压搬运车	额定负载：2500kg 货叉最低高度：85mm 货叉最高高度：200mm 货叉总宽：540mm 转向轮：Φ80*93mm 承重轮 双轮：160*50mm 货叉尺寸：1150mm	1	台
26	半自动打包机	PP带纸芯：200mm 功率：0.65KVA PP带宽度：6-15mm 电 源：220V 50HZ 最大紧缩力：60Kg 最小捆包物：60mm 捆包速度：1.5秒/条 最大捆包物：不限	1	台
27	手动打包器	适用带宽 9MM-19MM 3/8"-3/4" 适用带厚 0.4MM-1.0MM	1	套
28	打包耗材	包含打包带10卷（半自动、手动）、打包扣200个、易碎贴、包装箱小、中、大规格各15个。验收章1枚，印台1个。	1	批
29	其他耗材	包牌100个，扎带1批	1	批
30	模拟揽收快件	1批不少于60个	1	批
31	地图	某城市	1	张
32	移动黑板	用于粘贴某城市地图（不小于1.5m * 0.9m）	1	台
33	计时器	选手操作倒计时	1	台

4.2 选手自带物品

选手不得穿衬衫、西裤等，不得穿拖鞋、凉鞋等。不得有参赛单位或参赛队标识。

5. 项目特别规定

5.1 赛前

根据项目实际需要，裁判长与承办单位于赛前 2-3 天对场地设备设施等准备工作进行最终确认；裁判长与裁判员于赛前 1 至 2 天进行集中培训、技术对接和设备设施、耗材确认。

参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料、抽取参赛选手编号，报到完毕后提前前往赛场，熟悉场地。

选手的出场顺序以参赛队为单位由抽签决定，同一参赛队选送的多名选手，在同一场完成比赛，确因设备等特殊原因不能同场时，必须安排相邻场次，不得隔场。

赛前 30 分钟，到指定检录口进行检录，由检录人员核实编号，开赛后迟到 15 分钟的选手视为自动放弃参赛。

检录完毕，每位选手按照选手抽签工位号到指定位置。所有通讯、照相、摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

5.2 赛中

1) 在竞赛过程中，选手应遵守安全操作规程，接受裁判员的监督和警示，确保参赛选手人身安全及设备安全。

2) 竞赛过程中严禁交头接耳，也不能相互借用工具、仪器仪表。各参赛选手间不能走动、交谈。

3) 由裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，裁判长宣布比赛正式开始并计时。比赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在操作时间内。

4) 选手进入赛场后，不得擅自离开赛场，因病或其他原因离开赛场或终止比赛，应向裁判示意，须经赛场裁判长同意，并在赛场记录表上签字确认后，方可离开赛场并在赛场工作人员指引下到达指定地点。

5) 因参赛选手个人误操作造成人身安全事故或设备故障时，裁判长有权中止选手竞赛。如非参赛选手个人因素出现的设备或工具故障而无法继续竞赛时，参赛选手可提出更换设备或工具的要求，同意并更换后，参赛选手可继续参加竞赛，并给参赛选手补足所耽误的竞赛时间。选手自带设备和工具，赛场不负责更换。

6) 参赛选手如提前结束竞赛，应举手向裁判员报告，竞赛结束时间由裁判员进行记录。参赛选手结束竞赛后不得再进行任何操作，离场后也不得再进入赛场。

7) 计时员（或裁判长）在竞赛结束前 1 分钟进行竞赛剩余时间提醒。裁判长发布竞赛结束指令后，未完成任务的参赛选手应立即停止操作，不得以任何理由拖延竞赛时间，并按要求清理赛位。

8) 选手须按照程序提交比赛结果（任务书、报告），配合裁判做好赛场情况记录，并签字确认，裁判提出签名要求时，不得无故拒绝。

5.3 违规情形

1) 不得携带其他未经组委会认可的设备、工具、机具、材料等参赛，不听劝告的取消比赛资格。

2) 竞赛过程中，选手不得接受场外送进的材料、加工过的半成品等。

3) 选手不得损坏、拆卸、改装赛场提供的设备、工具和工作台等设施。

4) 选手不得在任何竞赛区域、位置、赛件上作任何涉嫌作弊的标记。如比赛开始前发现有明显痕迹，可上报裁判员进行处理，严重者可按作弊处理。

5) 在完成竞赛任务的过程中，因操作不当导致事故，扣 10~20 分，情况严重者取消比赛资格。

6) 因违规操作损坏赛场提供的设备、污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5~10 分。

7) 扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣 5~10 分，情况严重者取消比赛资格。

6. 健康、安全和环保要求

6.1 比赛环境

竞赛场地光线充足，照明良好；供电供水设施正常且安全有保障；场地整洁；每个赛位占地不小于 84 m²（12m×7m），场地净高不低于 3m，且标明赛位号，每个竞赛赛位提供 220V 交流电源，每个赛位提供独立的电源保护装置和安全保护措施。

竞赛场地设置隔离带，非裁判员、参赛选手、工作人员不得进入比赛场地；竞赛场地设置检录区、竞赛操作区、裁判评判区、工具材料区、选手休息（候赛）区、观摩通道等区域，并根据需要设置选手自带工具材料柜等。设置选手封闭室，封闭室应与比赛区域物理隔离，配备志愿者，严禁无关人员进入，严禁与外界交流。各区域之间有明显标志或警示带；标明消防器材、安全通道、洗手间等位置。

赛场设有保安、公安、消防、医疗、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件；赛场还应设有生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

赛场设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

6.2 安全教育

- 1) 选手参赛前应接受过系统的职业安全教育。
- 2) 赛前裁判长宣读竞赛规则、安全注意事项。
- 3) 选手需自备适合操作的工作服与工作鞋等，进入比赛区域前必须将工作服、工作鞋穿戴得当（穿衬衫、西裤、凉鞋、拖鞋等不适合操作的衣服鞋子的选手不得进入赛场）。
- 4) 裁判、技术人员、选手应严格遵守设备安全操作规程。
- 5) 竞赛过程中，技术支持人员有责任对选手使用的设备安全进行监护，发现问题及时制止，避免发生设备损坏。

6.3 环境保护

- 1) 竞赛相关人员，要注意保持环境整洁卫生，垃圾集中存放。
- 2) 竞赛人员要做好劳动保护，按照要求穿戴工作服装、鞋等劳保用品，遵守职业规范。
- 3) 竞赛相关人员必须保持场地秩序，有序进入规定路线和区域。
- 4) 交通路线、走廊、楼梯、紧急疏散通道必须保持畅通无障碍，灭火器等消防救生设备齐全有效。
- 5) 每场竞赛结束后，选手要做到工完场清，赛场保洁人员要保障赛场整体的环境卫生，体现安全、整洁、有序，赛场所有废弃物应有效分类并处理，尽可能回收利用。
- 6) 赛场严格遵守我国环境保护法；比赛耗材不得随意倾倒。

附件：样题

第二届全省职业技能大赛 物流服务（快递）项目样题

1. 快件揽收与派送

1.1 背景材料

1.1.1 比赛场景

圆达快递有限公司（以下简称“圆达快递”）是一家快递企业，经营范围覆盖全国大部分地区。目前，圆达快递在XX市XX区设立了一个点部，该点部主要开展除易燃易爆危险品、有毒物品、生鲜货品之外的普通商品的快递业务。

比赛以圆达快递XX点部（以下简称“XX点部”）的日常业务为背景，结合客户具体要求和企业管理制度，模拟2020年8月1日当天的作业场景。

1.1.2 基础信息

(1) 客户区

客户地址：A 街			
物品名称	物品数量	时效要求	备注
AA	1（个）	航空	省外
AB	2（个）	航空	省外
AC	3（个）	航空	省外
AD	4（个）	陆运	省内
客户地址：B 路			
物品名称	物品数量	时效要求	备注
BA	4（个）	陆运	省外
BB	3（个）	陆运	省外
BC	2（个）	航空	省外
BD	1（个）	航空	省外
客户地址：C 路			
物品名称	物品数量	时效要求	备注

CA	1（个）	陆运	省内
CB	2（个）	陆运	省内
CC	3（个）	航空	省外
CD	4（个）	航空	省内
客户地址：D 街			
物品名称	物品数量	时效要求	备注
DA	4（个）	航空	省外
DB	3（个）	陆运	省内
DC	2（个）	航空	省外
DD	1（个）	航空	省外
客户地址：E 街			
物品名称	物品数量	时效要求	备注
EA	1（个）	航空	省外
EB	2（个）	航空	省外
EC	3（个）	陆运	省内
ED	4（个）	陆运	省内
客户姓名：F 女士			
物品名称	物品数量	时效要求	备注
FF	4（个）	航空	省外
客户姓名：G 先生			
物品名称	物品数量	时效要求	备注
GG	12（个）	陆运	省外

（3）运费

航空：首重 23 元，续重 10 元（重泡比 210）

陆运：省外首重 18 元，续重 8 元；省内首重 12 元，续重 4 元（重泡比 6000）

1.2 作业任务和要求

1.2.1 快件派送作业

派送员（参赛选手）驾驶快递专用电动三轮车（使用手动液压搬运车叉取托盘模拟三轮车，规范操作）派送快件，要求必须遵守交通规则，不允许逆行。

说明：

（1）试题中给出的区域地图为派送区域，请在“控制区”内设计派送员派送的路线，填写派送路单；

（2）派送员在“出库区”（“分拣区”）领取所有快件，离开营业网点开始派件（途

中不再返回网点取件），当班次结束后返回营业网点；

（3）本站其他配送员的货留在“出库区”（“分拣区”），其他配送站的放到“异常存放区”，跨区域移动快件必须使用搬运设施设备，不得用手直接搬走快件，场地内所有搬运设施设备均可使用，按规范操作地牛挪动托盘；

（4）收件人地址信息可通过快递详情单了解；

（5）省去寄件人信息、寄递物品信息、快件重量和收件人，只保留快递运单号和收件人姓名、地址、联系电话等息；

（6）派送快件，按照快件的收货街道，将快件放置于客户区对应的街道上（区域中），面单朝上，快件按门牌号由小到大顺序在“客户区”内从前向后进行排列。

1.2.2 快件揽收作业

派送员（参赛选手）驾驶快递专用电动三轮车（使用手动液压搬运车叉取托盘模拟三轮车，规范操作）揽收快件，要求必须遵守交通规则，不允许逆行。

说明：

（1）快件揽收区域内有多票快件发往外地，将可揽收的快件取回至“打包区”，并将快件按照航空与陆运两种不同运输方式进行分堆并计算运费，填写发运信息表，注意看基础信息“客户区”表格中的备注信息；

（2）跨区域移动快件必须使用搬运设施设备，不得用手直接搬走快件，场地内所有搬运设施设备均可使用，按规范操作地牛挪动托盘；

（3）仅客户 F 女士和 G 先生的快件需要进行打包并计算运费，其他快件不需要打包，只需要计算运费，G 先生的快件必须进行外包装加固处理；

（4）客户 F 女士下单，要求将一票快件以航空方式寄往重庆，收寄并下单；

寄件地址：山西省 XX 市 XX 路 XX 便利店

收件人：HH，收件地址：XX 市 XX 区 XX 路 XX 号，联系电话：134XXXX7845，寄递物品：FF（4 个）

（5）客户 G 先生下单，要求将一票快件以陆运方式寄往北京，收寄并下单；寄件地址：山西省 XX 市 XX 路 XX 公司

收件人：JJ，收件地址：XX 市 XX 区 XX 路 XX 号，联系电话：139XXXX9893，寄递物品：GG（12 个）

（6）取回的所有快件，最终需移动至“发运区”，并快件分别摆放至贴有“航空”和“陆运”的托盘上；

（7）封装要求：

a. 纸箱的封装规范

①采用“工”字型封装；

②封装时胶带应平整无折痕，转角处延长 5-10cm，末端整齐；

③包装箱粘贴缝隙不能超过 0.3cm；

④根据要求使用半自动打包机或手动打包器或胶带对外包装进行加固操作。

b. 内部包装规范

①包装箱六面用缓冲材料衬垫；

②每个物品应单独用气泡膜缠绕；

③物品内部用气泡膜或海绵填充；

④包装箱内部空隙用气泡膜或海绵填充，填充用料适度。

c. 易碎品标识粘贴

易碎品标识应在两个对角上各贴 1 个，使得 6 个面都能看到。

d. 称重

- ①电子面单粘贴到包装箱最大面上；
- ②快件称重计费。

e. 其他

- ①注意文明用语的使用；
- ②注意快件揽收过程中收集客户信息，了解客户需求，宣传、推介快递业务。

2. 快件总包接收分拣与建立

2.1 背景材料

2.1.1 比赛场景

圆达快递有限公司（以下简称“圆达快递”）是一家快递企业，经营范围覆盖全国大部分地区。目前，圆达快递在 XX 市 XX 区设立了一个点部，该点部主要开展除易燃易爆危险品、有毒物品、生鲜货品之外的普通商品的快递业务。

比赛以圆达快递 MM 点部（以下简称“MM 点部”）的日常业务为背景，结合客户具体要求和企业管理制度，模拟 2020 年 8 月 1 日当天的作业场景。

2.1.2 基础信息

(1) 到达区

车辆封志	总包数量	文件快件	包裹快件	备注
NO. 75XXXXX006XXXX	XX	XX	XXX	

(2) 点部派送员划片

派件人	派件范围（部分员工）	托盘编号
小赵	AA 街, AB 路, AC 路	A
小钱	BA 街、BB 路、BC 路、BD 街	B
小孙	CA 街、CB 路、CC 街	C
小李	DA 街、DB 路、DC 路	D

(3) 发货区

存放快件若干

2.2 作业任务和要求

2.2.1 总包接收作业

圆达快递于 2020 年 7 月 31 日由 ZZ 分拨中心发往 MM 点部运输车一辆，车上总包 XX 个，8 月 1 日到 MM 点部。车辆已解封，总包袋放置于“到货区”，比对总包情况，扫描总包包牌，进行总包拆解、内件核验，发现问题，MM 点部缮制快件差异报告给 ZZ 处理中心。

说明：

(1) 总包验收

根据包裹清单，验收总包是否正确。总包包牌或标签是否有脱落或字迹不清、无法辨别现象；总包是否有破损或拆动痕迹；总包是否有水湿、油污、出现异味现象等。

(2) 总包拆解及异常情况处理

通过 RF 手持终端扫描方式比对快件信息。总包内快件与封发清单不一致、异常件情况的处理，填写异常情况报告，并将异常总包放置于“异常货物区”。

(3) 跨区域移动总包袋或快件，必须使用搬运设施设备，不得用手直接搬走总包袋或快件，场地内所有搬运设施设备均可使用，按规范操作地牛挪动托盘。

2.2.2 快件分拣作业

到达圆达快递 MM 点部的快件总包已处理完毕，现在要将无异常快件进行入站操作。点部有四名派件员：小赵、小钱和小孙、小金。现在要将已入站的快件分发至这四名快递员手中，让快递员尽快派送。

说明：

(1) 快件入站

使用手动液压搬运车和托盘，将无异常快件移动至“分拣区”，跨区域移动快件必须使用搬运设施设备，不得用手直接搬走快件，场地内所有搬运设施设备均可使用，按规范操作地牛挪动托盘。

(2) 快件分堆

根据四名派件员不同的派件范围，将快件分别放置与这四名派件员的托盘上，将快件面单朝上。

2.2.3 总包建立作业

到达圆达快递 MM 点部的快件已处理完毕，现在要将发货区快件与错发快件进行总包建立操作。

说明：

(1) 快件扫描

使用 RF 手持扫描快件条码后将快件装入总包袋中。

(2) 封包并悬挂包牌

将总包袋进行封包操作，将包牌信息录入快递系统。