**渭南市首届职业技能大赛**

**投递员实操考核样题**

**等级：3级**

**试卷信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 时限 | 分值 |
| 1 | 邮件分堆排道 |  |  |
| 2 | 邮件收寄 |  |  |
| 3 | 邮件信息反馈与处理 |  |  |
| 4 | 接收不合格邮件验单 |  |  |
| 5 | 邮件质量分析 |  |  |
| 小 计 | |  |  |

**考生信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 | 准考证号 | 市州公司 |
|  |  |  |

**阅卷情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 阅卷签名 | 复核签名 | 单项成绩 |
|  |  |  |

2024年5月

**项目一：投递员“邮件分堆排道”项目跑行路线图**

88号五金商城

五一小学

142号

长征

医院

A座

B座

14号

145号

诚信公寓

1 …………………………… 69

3号

5号

2号

6号

4号



133……143

147………199

16……………70

2 ………12

72……86

71……89

93……131

134……140

90……132

144………200

2…………80

1…………79

出局

归局

**西安市东大街**

幸福二巷

幸福一巷

91号和谐家园

1号

**项目二、邮件收寄（禁限寄物品识别）**

**操作说明：**

1.电子渠道收寄；

2.验视所寄物品是否破损；

3.检查是否有禁限寄物品，挑出放指定位置；

4.分别对邮件称重、制作电子面单，面单上必须填写重量及资费；

5.包装完毕后放指定位置；

6.在规定时限内完成，不允许超时。

**寄件人信息：考生本人 寄件人地址：考场地址**

**邮件一、衣服**

收件人地址：湖南省常德市鼎城区临沅路278号鼎城区人民政府

收件人：张三

收件人电话：13800138000

**邮件二、文件**

收件人地址：湖南省常德市安乡县潺陵路41号安乡县人民政府

收件人：李四

收件人电话：13800139000

**项目三：邮件信息反馈与处理**

A1段范围：太阳大道1号-200号

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 邮件号码 | 收寄地址 | 地址/单位 | 收件人 | 备注 |
| 1 | 1012750033053 | 上海 | 太阳大道1号 | 张成功 | 本人签收 |
| 2 | 1012750033054 | 陕西 | 太阳大道3号 | 李为国 | 客户拒收 |
| 3 | 1012750033055 | 上海 | 太阳大道7号 | 陈珍 | 单位收发室签收 |
| 4 | 1012750033056 | 上海 | 太阳大道113号 | 陈平 | 物业签收 |
| 5 | 1012750033057 | 上海 | 太阳大道101号 | 陈红 | 客户要求次日投递 |
| 6 | 1012750033058 | 上海 | 太阳大道121号 | 王志 | 同事代收 |
| 7 | 1012750033059 | 上海 | 太阳大道112号 | 赵成 | 家人签收 |
| 8 | 1012750033060 | 上海 | 太阳大道114号 | 李直 | 朋友代收 |
| 9 | 1012750033061 | 陕西 | 太阳大道7号 | 程成 | 寄件人要求退回 |
| 10 | 1012750033062 | 陕西 | 太阳大道13号 | 王朝 | 收件人要求自取 |

**（1）妥投邮件信息的录入与反馈**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 邮件信息 | 选择妥投  PDA选项序号 | 妥投邮件  PDA选项 |
| 1 | 邮件号码 |  |  | 1.本人签收  2.他人签收  3.单位收发室签收  4.物业代收  5.村邮站签收  6.协议投箱  7.自提点代收  8.投包裹柜  9.信报箱  10.其他  11.对台仓储中心  12.村（牧、矿）委会签收 |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 2 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 3 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 4 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 5 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 6 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |

**（2）未妥投邮件信息的录入与反馈**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 邮件信息 | 选择未妥投PDA选项序号 | 未妥投邮件PDA选项 |
| 1 | 邮件号码 |  |  | 1、收件人名址有误、不在收件人地址、电话无法接通、待与收件人再次联系（再投）2、收件人名址有误/不详，且无法联系收件人（退）  3、查无此人/单位，且无法联系收件人（退）  4、收件人不在收件地址，且无法联系收件人（退）  5、迁移新址不明，且无法联系收件人（退）  6、收件人要求延迟投递（再投）  7、拒收（退）  8、收件人要求自取（存局）  9、转营业窗口投交（转窗投）  10、撤回（退）  11、收件人改址（转）  12、寄件人改址（转）  13、邮件丢失  14、待收费后投递（存局）  15、等待退回仓库或发货方（存局）  16、其它 |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 2 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 3 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |
| 4 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 投递情况 |  |

**2.批条处理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1166516732 |  |  | 邮1407  **改退批条** | |
| **李为国13807370001**  收收  **收**  **湖南省常德市武陵区太阳大道3号** | | | **改寄/退回** | |
| **原因** | **1.原址查无此人** |
| **寄** 陕西省西安市大荔县城西大街58号 杨志邦 | | | **2.迁移新址不明** |
| **3.原书地址不详** |
| 1012750033054 | | | **4.欠资，请补贴邮票 分后再寄** |
| **5. 经手人签章** |
| **2023/07/05 10:20:30 签收栏** | | | **主管人员** |
|  | |
| 1166516732  1012750033054 | | | 邮1410  **再投邮件批条** | |
| **本件因下列原因，下一班再投：** | |
| **李为国13807370001**  收收  **收**  **湖南省常德市武陵区太阳大道3号** | | | **1.收件人外出** | |
| **2.收件人迁移** | |
| **寄** 陕西省西安市大荔县城西大街58  杨志邦13692451478 | | | **3.原址查无此人** | |
| **原因：客户拒收。** | | | **4.** | |
| **投递员盖章** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1166516732 |  |  | 邮1407  **改退批条** | |
| **陈红13807370001**  收收  **收**  湖南省常德市武陵区太阳大道101号 | | | **改寄/退回** | |
| **原因** | **1.原址查无此人** |
| **寄** 上海普陀新区西大街58号 杨志邦 | | | **2.迁移新址不明** |
| **3..原书地址不详** |
| 1012750033057 | | | **4.欠资，请补贴邮票 分后再寄** |
| **5. 经手人签章** |
| **2023/07/05 10:20:30 签收栏** | | | **主管人员** |
|  | |
| 1166516732  1012750033057 | | | 邮1410  **再投邮件批条** | |
| **本件因下列原因，下一班再投：** | |
| **陈红13807370001**  收收  **收**  湖南省常德市武陵区太阳大道101号 | | | **1.收件人外出** | |
| **2.收件人迁移** | |
| **寄** 上海普陀新区西大街58杨志邦13692451478 | | | **3.原址查无此人** | |
| **原因：客户要求次日投递。** | | | **4.** | |
| **投递员盖章** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1166516732 |  |  | 邮1407  **改退批条** | |
| **程成13807370001**  收收  **收**  湖南省常德市武陵区太阳大道7号 | | | **改寄/退回** | |
| **原因** | **1.原址查无此人** |
| **寄** 陕西省西安市大荔县城西大街58 杨志邦 | | | **2.迁移新址不明** |
| **3..原书地址不详** |
| 1012750033061 | | | **4.欠资，请补贴邮票 分后再寄** |
| **5. 经手人签章** |
| **2023/07/05 10:20:30 签收栏** | | | **主管人员** |
|  | |
| 1166516732  1012750033061 | | | 邮1410  **再投邮件批条** | |
| **本件因下列原因，下一班再投：** | |
| **程成13807370001**  收收  **收**  湖南省常德市武陵区太阳大道7号 | | | **1.收件人外出** | |
| **2.收件人迁移** | |
| **寄** 陕西省西安市大荔县城西大街58  杨志邦13692451478 | | | **3.原址查无此人** | |
| **原因：寄件人要求退回。** | | | **4.** | |
| **投递员盖章** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1166516732 |  |  | 邮1407  **改退批条** | |
| **王朝13807370001**  收收  **收**  **湖北省常德市天津路3号** | | | **改寄/退回** | |
| **原因** | **1.原址查无此人** |
| **寄** 陕西大荔县城西大街58号 杨志邦 | | | **2.迁移新址不明** |
| **3..原书地址不详** |
| 1012750033062 | | | **4.欠资，请补贴邮票 分后再寄** |
| **5. 经手人签章** |
| **2023/07/05 10:20:30 签收栏** | | | **主管人员** |
|  | |
| 1166516732  1012750033062 | | | 邮1410  **再投邮件批条** | |
| **本件因下列原因，下一班再投：** | |
| **王朝13807370001**  收收  **收**  **湖北省常德市天津路3号** | | | **1.收件人外出** | |
| **2.收件人迁移** | |
| **寄** 陕西大荔县城西大街58杨志邦13692451478 | | | **3.原址查无此人** | |
| **原因：收件人**要求自取 | | | 1. **收件人要求自取** | |
| **投递员盖章** | |

**根据投递邮件清单做妥投邮件收回处理**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 邮件信息 | 收回  原因 | 收回类型 | 退回原因 |
| 1 | 邮件号码 |  |  | 1.包裹柜收回  2.自提点收回  3.妥投退回 | 3-2收件人名址有误/不详，且无法联系收件人(退)  3-3查无此人/单位，且无法联系收件人（退）  3-4收件人不在手机按地址，且无法联系收件人（退）  3-5迁移新址不明，且无法联系  3-7拒收（退回）  3-8收件人要求自取（存局）  3-9转营业窗口投交（转窗投）  3-10撤回（退）  3-11收件人改址（转）  3-12寄件人改址（转）  3-13邮件丢失  3-14待收费后投递（存局）  3-15已到达，等待退回仓库（存局）3-16其他 |
| 收件人名址 |  |
| 2 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 3 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 4 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 5 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |
| 6 | 邮件号码 |  |  |
| 收件人名址 |  |

**项目四：接收不合格邮件验单（总包、邮件）**

**注：上次验单号码：4210001559241110 接收单位：常德市寄递事业部人民东路揽投部**

**验单一：经双人勾销核对接收二码合一邮件，总包号码为9876543211234，内件衣服。广州市白云区机场路131号寄往常德市武陵区新四村药材宿舍刘先生收。（收寄局：广州寄递事业部白云机场揽投部），到站外包装水湿。面单显示重3000克，复重3000克。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **验单号码** | **发验局** | **验达局** |
|  |  |  |

**(请在选项前□内打√选择)**

**1、异常环节:** 请选择

□全部 □客服 □订单 □揽收 □投递 □运输 □中转处理 □仓储 □国际关系

**2、异常大类:** 请选择

□邮件类 □总包类 □路单类 □时限类（事后） □数量类 □截留类

**3、异常小类:** 请选择

□重量类 □损坏类 □规格类 □收寄信息类 □安检类 □无着类 □错分类 □撤单类 □改址类 □数量类 □截留类

**4、异常名称：**请选择

□多件 □少件 □内件多件 □内件少件 □袋身破损 □油污 □水湿

□破损重量不符 □破损重量相符 □错封误发

**相关单号：** **收寄重量** **稽核重量**： .

**异常描述：**

发验需要提供 张照片。 提交(预\正式)

**验单二：邮件号码1076543211235，株洲响石花园寄往常德市武陵区楠沙小区1-1-1刘姐收。（收寄机构株洲寄递事业部响石揽投部）。邮件到站，外包装破损。收寄重量2500克，复重2400克。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **验单号码** | **发验局** | **验达局** |
|  |  |  |

**(请在选项前□内打√选择)**

**1、异常环节:** 请选择

□全部 □客服 □订单 □揽收 □投递 □运输 □中转处理 □仓储 □国际关系

**2、异常大类:** 请选择

□邮件类 □总包类 □路单类 □时限类（事后） □数量类 □截留类

**3、异常小类:** 请选择

□重量类 □损坏类 □规格类 □收寄信息类 □安检类 □无着类 □错分类 □撤单类 □改址类 □数量类 □截留类

**4、异常名称：**请选择

□多件 □少件 □内件多件 □内件少件 □袋身破损 □油污 □水湿

□破损重量不符 □破损重量相符 □错封误发

**相关单号：** **收寄重量** **稽核重量**： .

**异常描述：**

发验需要提供 张照片。 提交(预\正式)

**项目五：邮件质量分析**

|  |
| --- |
| 我部接工单邮件号码1236987459853，客户投诉邮件没有收到。我部核查邮件具体邮路信息为：  2023-06-05 18:08:28长沙县商企客户市本揽投部收寄计费信息重量:100g,标准资费:9.5元,收件人:\*\*\*  2023-06-06 09:29:15湖南省寄递事业部衡阳市邮区中心邮件处理中心车辆离开邮路:衡中心-华新  2023-06-06 10:19:57衡阳市长丰大道揽投部车辆到达邮路:衡中心-华新  2023-06-06 10:22:13衡阳市长丰大道揽投部投递批量解车邮路:衡中心-华新  2023-06-06 11:32:22衡阳市长丰大道揽投部投递邮件接收-下段 投递员姓名: (\*\*\*\*\*\*)寄递-其他[运输工具信息](https://10.4.188.1/querypush-web/a/qps/qpswaybilltraceinternal/traceList" \l "##)  2023-06-06 13:12:10衡阳市长丰大道揽投部投递结果反馈-妥投 已签收,中心医院包裹柜 :\*\*\* 投递员(\*\*\*\*\*\*)。  我部核实为揽投员电联客户，客户未接电话，揽投员将邮件送至小区物业，客户网上查询邮件已妥投但不知邮件去向所以投诉。  请考生根据该工单，进行邮件安全、投递时限、损毁隐患、操作规范四个方面进行问题分析并判定责任。 |
| **质量分析：** |
| **责任判定：** |

**（包快邮件揽投）职业技能等级认定规范**

考核项目和认定分值表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 认定分值 | | |
| 五级 | 四级 | 三级 |
| 1 | 邮件分堆排道 | 20 | 20 | 20 |
| 2 | 邮件收寄(禁限寄物品识别) | 30 | 20 | 20 |
| 3 | 邮件信息反馈与处理 | 40 | 40 | 40 |
| 4 | 接收不合格邮件验单（总包、邮件） | 10 | 10 | 10 |
| 5 | 邮件质量分析 |  | 10 | 10 |
| 合计 | | 100 | 100 | 100 |

**三级职业技能等级认定规范**

| 序  号 | 考核项目 | 考核内容 | 时限 | 质量要求 | 评分标准 | 工件制作要求 | 认定  分值 | | 备注 | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | 邮件分堆排道 | 对30-50件模拟邮件按指定路线进行分堆排道：  1．分堆；  2．细排。 | 3分钟 | 1．分堆：将模拟邮件按门牌号段分堆；  2．细排：将各堆模拟邮件按投递行走路线的顺序、顺头顺面、方向一至，进行排列。  3．在规定时限内完成，不允许超时。 | 在规定时限内按质量要求完成，该项目得满分，具体扣分要求如下：  1.排道顺序全部颠倒排序（归局→出局），扣5分；某路（小区、里巷）的邮件全部颠倒排序，每路（小区、里巷）扣2分，此项最多扣5分；  2.错（包括路线和顺序错误）、漏排列邮件，每件扣1分，此项最多扣20分；  3.邮件面单未朝上、未顺头顺面、方向一致，每件扣1分，此项最多扣15分；  4.收件地址完全一致的多件邮件，未垂直码放，每件扣1分；  5.前一件邮件遮挡后一件邮件详情单名址，每件扣1分，此项最多扣10分；  6.错、漏挑出错分的邮件，每件扣3分，未放指定区域视为漏挑。 | 1.制作进口模拟邮件邮件50件，具体要求如下：  （1）其中包含2件错分的邮件，道路门牌号码、小区、公寓、单位等邮件随机抽取且数量不等。  （2）收件人地址按给定的模拟投递跑行路线的地址，路线图中未有的地址为错分邮件。打印详情单并粘贴在邮件上。  （3）将邮件随机排列在台面上。  2.划定邮件摆放区域，指定出局、归局位置。  3.制作现场记录及评分表，包括考生信息、考核栏目及扣分等。  4.用品用具  （1）计时器。  （2）考生自备蓝色或黑色签字笔。 | 20分 | |  | |
| 二 | 邮件收寄（禁限物品识别） | 根据给定的相关邮件信息，使用电子渠道收寄，禁限寄物品识别  1.对模拟考件进行验视，并挑出禁限寄物品放到指定位置；  2.寄件人地址为考场地址，寄件人为考生本人（已视为实名收寄），收件人地址为试题上地址；  3.对模拟考件进行包装、称重、计费，产品选择特快专递寄递；  4.使用公众号下单、打单并正确粘贴面单。 | 8 分钟 | 1.逐件验视，正确挑出夹带的禁限寄物品并放在指定位置  2.选择适当的包装材料打包、称重、计费正确进行电子渠道下单打印面单并写明邮件重量、资费和加盖验视章；  3.在规定时限内完成，不允许超时。 | 在规定时限内按质量要求，该项目得满分，具体扣分要求如下： 1.产品种类选择错误，每件扣5分；  2.错、漏填写重量和资费，漏盖验视章不清晰、不完整每处扣1分； 3.面单粘贴不牢固、影响条码及名址信息识别，每件扣3分，面单名址信息打印错误、未打印面单每件扣5分；  4.邮件未封装或封装不牢固，每件扣3分；  5.未挑出禁限寄物品放到指定位置，每件扣5分；  6.收寄时损毁考件内件，每件扣10分；  7.每件邮件最多扣10分。 | 1.设备和环境  桌式操作台席；  2.模拟考件  文件型不超过1cm、包裹型夏装衣服一件，邮件数量不少于2件；  3.寄件人地址为考场地址，寄件人为考生本人（已视为实名收寄），收件人地址为试题上地址，以实际重量计算资费；  4.用品用具  （1）验视章、电子秤、便携式打印机、邮政包装袋规格300\*430mm、EMS文件封套； 5.考生自备名章、智能手机、蓝色或黑色签字笔。 | 20分 | | 不提供资费表且考生不得携带。 | |
| 三 | 邮件信息反馈与处理 | 根据试卷给定的邮件号码、收件人名址信息、邮件投递情况完成下列操作  1.对邮件进行模拟信息反馈妥投、未妥投、改寄、退回、妥投收回等处理；  2.对未妥投邮件进行批条处理；  3.对逾期邮件进行收回登记。 | 10  分钟 | 1..对妥投/未妥投邮件进行正确反馈；  2.对未妥投邮件进行批条处理；  3.正确抄登妥投收回邮件处理；  4.在规定时限内完成，不允许超时；  5.字迹清晰、规范。 | 在规定时限内按质量要求完成，该项目得满分，具体扣分要求如下:  1..错、漏反馈邮件信息，每处扣0.25分；每个邮件最多扣1分；  2. 批条处理每件邮件最多扣3分  （1）批条种类选用错误，每件扣3分；  （2）错、漏划销改退批条左上角“改寄”“退回”项目，每件扣1分；  （3）错、漏划销改寄、退回邮件面单原收件人邮政编码或地址，每处扣1分；  （4）错、漏批注“原因”，每件扣1分；未使用规定符号（“√”或“O”），扣0.5分；  （5）批条上改退地址不正确、不完整或字迹无法辨认，每件扣1分；  （6）文字书写错误（含不规范简化字、缩写、错别字），每处扣1分；  （7）错、漏加盖日戳，日戳加盖不端正（倾斜超过45°）、不清晰每件扣0.5分；错、漏 加盖名章，名章加盖不端正（倾斜超过45°）、不清晰每件扣0.5分；  3.妥投收回邮件抄登错、漏处理邮件，每处扣0.25分；每件最多扣1分。 | 1.设备和环境  桌式操作台席（含椅子）  2.制作模拟试题纸1张。  （1）制作模拟邮件10-15件；  （2）改寄、再投、退回共4件；  （3）改退邮件应给出改退地址和改退原因。  3.制作评分表1份，包括考生信息和考核栏目（如再投、改寄、退回等）及扣分情况。  4.业务单式  （1）改退批条（邮1407）；  （2）再投邮件批条（邮1410）；  （3）投递邮件清单（邮1401）  5.妥投回收邮件的类型为：“包裹柜收回”，“自提点收回”，“妥投退回”；  6.用品用具  （1）日戳、红色印台、油墨盘、胶垫各1个；  （2）计时器1块；  （3）考生自备名章、蓝色或黑色签字笔。 | 40分 | | 模拟纸制试卷 | |
| 四 | 接收不合格邮件验单（总包、邮件） | 根据给定的相关邮件信息，模拟实际工作中处理异常邮件的方式，完成电子验单处理。 | 6  分钟 | 1.根据给出的试题内容，进行异常邮件的登记；  2.按试题内容缮发总包类验单、邮件类验单。 | 在规定时限内按质量要求完成，该项目得满分，具体扣分要求如下:  1.选项错误或漏选，每项扣0.2分；  2.异常描述错误或不准确扣3分；  3.每个验单最多扣5分。 | 1.在模拟试卷中提供基础信息：  包括给据邮件号码、异常情况等信息；  2．模拟考件  （1）制作模拟异常邮件信息2件；  （2）制作现场记录及评分表，包括考生信息、考核栏目及扣分等。  3.用品用具  （1）计时器。  （2）考生自备蓝色或黑色签字笔。 | 10分 | | 模拟纸制试卷 |
| 五 | 邮件质量分 析 | 根据试卷给定的相关信息完成下列操作：  1.邮件安全：根据案例分析邮件是否存在安全问题；  2.投递时限；根据案例分析邮件是否存在投递时限问题；  3.损毁隐患；根据案例分析邮件存在损毁隐患问题；  4.操作规范；根据案例分析邮件是否存在操作规范问题；  5责任判定归属：根据案例分析，判定责任归属。 | 5分钟 | 1.根据试题内容，正确分析问题、判定责任归属；  2.字迹清晰、规范；  3.在规定时限内完成，不允许超时。 | 1. 错、漏分析质量问题，每个问题扣2分； 2. 错判责任归属，扣2分； 3. 字迹不清晰、规范，每个扣1分； | 在模拟试卷中提供基础信息：  给出一件投递邮件案例，内容包含邮件安全、投递时限、损毁隐患和操作不规范方面的情况。   1. 完成2-4个质量分析并进行责任判定；   2.用品用具：考生自备名章、蓝色或黑色签字笔。 | 10分 | 模拟纸制试卷 | |