

ICS 03.080.01

CCS A 10

团 体 标 准

T/ZADT 002—2022

跨境电商出口物流从业人员培训规范

Training Specification for cross-border e-commerce export logistics practitioners

(征求意见稿)

2022-xx-xx 发布

2022-xx-xx 实施

浙江省国际数字贸易协会

浙江省产品与工程标准化协会

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 基本要求.....	1
4.1 培训实施单位.....	1
4.2 教学人员.....	1
4.3 学习支持人员.....	2
4.4 培训对象.....	2
5 培训组织.....	2
5.1 制定计划.....	2
5.2 组织报名招生.....	2
5.3 确定场所与设备.....	2
5.4 学员审核与注册.....	3
6 培训资源.....	3
6.1 培训教材.....	3
6.2 培训平台.....	3
6.3 现场观摩资源.....	3
7 培训考核.....	3
7.1 考核类型.....	3
7.2 考核方式.....	4
7.3 考核结果.....	4
8 服务与保障.....	4
8.1 沟通与反馈.....	4
8.2 再教育支持.....	4
9 评价与改进.....	5
9.1 结果评价.....	5
9.2 持续改进.....	5

前 言

本文件按照 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。

本文件起草单位:。

本文件主要起草人:。

跨境电商出口物流从业人员培训规范

1 范围

本文件规定了跨境电商出口物流从业人员培训的基本要求、培训组织、培训资源、培训考核、服务与保障、评价与改进等内容。

本文件适用于跨境电商出口物流从业人员培训。

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。

GB/T 29358 非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训

GB/T 29359 非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电商出口物流 *cross-border e-commerce export logistics*

跨境电商卖家将货物从本国通过陆运、空运或者海运运往另外一个国家或者地区（关境不同）。

3.2

培训实施单位 *training implementation unit*

进行跨境电商物流从业人员培养培训的企业或机构。

3.3

学习支持人员 *learning support staff*

为教学人员和学员提供支持的人员。

4 基本要求

4.1 培训实施单位

4.1.1 进行跨境电商出口物流从业人员培训时，应符合 GB/T 29359 的要求。

4.1.2 在培训的过程中，应以正式员工的标准要求学员。

4.2 教学人员

4.2.1 除应符合 GB/T 29358 的要求以外，还应满足下列条件：

a) 有相关岗位从业经验，不低于三年；

- b) 具备良好的授课技能与现场辅导能力;
- c) 熟悉跨境电商出口物流从业人员培训教材,并经过相应的师资培训;
- d) 在相关岗位上,有成功的传帮带经历,且职业操守良好。

4.2.2 教学人员与培训学员的配比宜不低于 1:2。

4.3 学习支持人员

4.3.1 负责学员的后勤管理、手续办理、反馈和投诉处理、学习资源调配等。

4.3.2 支持人员与培训学员的配比不宜低于 1:10。

4.4 培训对象

4.4.1 高职院校中从事或即将从事物流或相关专业的专业带头人、教研室主任、骨干教师等人员。

4.4.2 学习资格认定应有学员所在学校相关部门(如教务处)的书面盖章。

5 培训组织

5.1 制定计划

5.1.1 分析需求:培训实施单位应结合理论与实践的目的,对跨境电商出口物流学员的培训需求进行调研和分析,包括学习期望获得的跨境电商出口物流实践技能的种类、职业素养、专业知识、受训方式等。

5.1.2 明确目标:培训实施单位应结合培训需求分析的结果,确定当年跨境电商出口物流从业人员培训的目标。

5.1.3 应根据培训目标,制定培训计划,包括以下内容:

- a) 培训时间;
- b) 培训地点及方式;
- c) 费用明细;
- d) 培训内容、要求及教学安排;
- e) 培训岗位与职责;
- f) 培训教学人员;
- g) 跨境电商出口物流企业参观安排;现场观摩的次数不宜少于 2 次;
- h) 结业考核方式。

5.2 组织报名招生

5.2.1 培训实施单位宜建立网上报名系统。

5.2.2 发布招生简章,内容应包括培训实施单位简介、培训内容、培训时间、报名时间、报名方式、报名地点、联系方式等相关内容。

5.2.3 提供的信息应真实、准确、完整,与实际的服务交付一致。

5.3 确定场地与设备

培训实施单位应根据报名人数,确定培训所需要的场地、工位和设备,并符合下列要求:

- a) 应具备可以容纳所有培训学员的教学场地;
- b) 应安排不少于报名人数二分之一的工位;

- c) 提供的场地和工位应具备相应的劳动防护条件;
- d) 应配备符合跨境电商出口物流教学内容要求的设备;

5.4 学员审核与注册

培训实施单位应做好学员的信息审核、办理注册手续的相关事宜。

6 培训资源

6.1 培训教材

6.1.1 培训实施单位应结合培训目的、目标和内容,组织编制相应的培训教材。

6.1.2 教材应保持科学性、合理性,体现行业发展的新知识、新技术和新模式。教材内容宜围绕以下科目编制:

- a) 专线物流出口业务操作;
- b) 海外仓业务知识介绍;
- c) 海运头程业务操作;
- d) 空运头程业务操作;
- e) 中欧班列业务操作;
- f) 保税进口业务操作(部分内容摘自青岛保税港区);
- g) 货物包装的相关知识。

6.2 培训平台

培训实施单位应具备相应的跨境电商出口物流知识的实践平台,实践平台应包括相应的岗位、软硬件设备、现场观摩的资源等。

6.3 现场观摩

培训实施单位应提供现场观摩的资源,所选择的现场观摩对象宜具备下列条件:

- a) 从事物流行业5年以上,具有良好的社会影响力;
- b) 在行业信息化与智能化建设上处于领先地位;
- c) 有接待现场观摩的经验与能力。

7 培训考核

7.1 考核类型

7.1.1 阶段考核

培训实施单位应根据跨境电商出口物流企业实践培训的特点和教学过程安排,结合学员的表现,进行阶段考核。并判断培训效果,及时调整课程、教材与实践安排。

7.1.2 结业考核

培训结束时,培训实施单位应对学员表现进行考核,对培训效果进行各体和整体的评价。

7.2 考核方式

7.2.1 闭卷考试测验

测验的内容应根据培训大纲设计。阅卷人员由培训实施单位安排，宜有第一阅卷人和复核人。

7.2.2 考勤纪律

可参照培训实施单位的考勤规定执行，考勤结果由相应的教学人员核准。

7.2.3 现场操作

采用现场操作的考核方式时，培训实施单位应制定操作的评价标准。现场操作考核适用于以下顶岗实践培训科目：

- a) 物联网设备运用；
- b) 跨境电商出口物流平台操作；
- c) 跨境电商出口物流企业 ERP 系统数据处理；
- d) 其他物流应用技术和应用设备的使用技能。

7.2.4 论文答辩

采用论文答辩作为考核方式时，培训实施单位应组织相应的评审委员会，总人数不应少于三人，并拟定评价标准与评价流程。论文答辩适用于以下培训科目：

- a) 跨境电商出口物流企业管理；
- b) 跨境电商出口物流解决方案；
- c) 跨境电商出口物流园区管理；
- d) 其他跨境电商出口物流管理、研讨和规划类方案。

7.2.5 结业陈述

培训实施单位应组织学员进行结业陈述，对其培训期间学习的内容进行综合检测。结业陈述宜包括下列内容：

- a) 主要学习掌握的知识和技能；
- b) 对高等职业院校专业教学的促进作用。

7.3 考核结果

7.3.1 培训实施单位应将考核结果以书面方式告知学员，并记录。

7.3.2 对培训合格的学员应发放证书，并做好登记、归档与备案。

8 服务与保障

8.1 沟通与反馈

8.1.1 培训实施单位应建立畅通、公开、完善的信息反馈渠道，渠道的形式包括：面谈、负责人邮箱、投诉箱等。

8.1.2 对学员的反馈应建立沟通机制，确保在 24 小时内答复。

8.2 再教育支持

- 8.2.1 培训实施单位应建立培训后的服务机制，确保学员在培训后能够对跨境电商出口物流的技术进行回顾和复习。
- 8.2.2 应针对本单位的跨境电商出口物流技术的应用，定期制作相应的实践案例提供给学员。
- 8.2.3 对培训后学员的再教育支持周期应不少于三个月。

9 评价与改进

9.1 结果评价

培训实施单位在培训结束后，应建立培训评价管理机制，收集学员、教学人员、实践企业等内外部反馈的评价信息。评价方式可包括：满意度调查表、访谈等。

9.2 持续改进

培训实施单位应根据评价的分析结果，制定改善措施，持续提高培训质量。
