

# 目 录

---

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 001

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 002

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 003

（五）其他 / 004

五、实习内容 / 004

六、实习成果 / 004



## 七、考核评价 / 011

(一) 考核内容 / 011

(二) 考核形式 / 012

(三) 考核组织 / 012

## 八、实习管理 / 013

(一) 管理制度 / 013

(二) 过程记录 / 013

(三) 实习总结 / 014

## 附件 / 016

## 一、适用范围

本标准适用于高等职业院校邮政通信管理专业学生的顶岗实习安排，面向邮政企业邮政营业员、邮政储汇员、邮件分拣员、邮政投递员、邮政支局长助理等基层岗位。

## 二、实习目标

学生通过邮政通信管理专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

## 三、时间安排

实习时间不少于六个月，建议安排在第三学年第一或第二学期进行。



## 四、实习条件

### （一）实习企业

实习企业应选取依法经营、管理规范、规模较大、技术先进、有较高社会信誉或具有较高资质等级的单位，且业务范围至少包含邮件收寄、邮政储汇、邮件分拣、邮件投递等其中之一，能提供与学生所学专业对口或相近的岗位进行实习。

原则上，学生应到中国邮政集团公司所属地市邮政分公司、县邮政分公司和各级邮区中心局实习。

### （二）设施条件

#### 1. 实习安全保障

企业应具备健全的安全生产责任管理机制、完备的安全生产规章制度和操作流程、生产安全事故应急救援预案，以及专业岗位所必备的安全保障器材等保障学生在安全健康的工作环境中开展和完成实习的所有条件。此外，企业要有为实习学生提供必要的劳动防护，为学生提供实习期间保险的能力。

#### 2. 专业设施设备

（1）邮政营业岗：终端、打印机、扫描枪、台秤、邮政戳记、邮件容器、相关业务单式等。

（2）邮政储汇岗：终端、点钞机、打印机、章戳、相关业务单式等。

(3) 邮件分拣岗：分拣机、分拣格架、条码识读器、手持PDA、袋牌打印机、邮政戳记、终端、邮件容器等。

(4) 邮政投递岗：终端、投递用交通工具、手持PDA、相关业务单式等。

(5) 邮政支局长助理岗：工作台席、相关办公用品等。

### 3. 信息资料

(1) 邮政营业岗：邮政营业服务规范、国内（国际）邮件处理规则等。

(2) 邮政储汇岗：邮政储汇服务规范、业务处理规则等。

(3) 邮件分拣岗：分拣作业计划、邮件分拣封发资料等。

(4) 邮政投递岗：投递服务规范等。

(5) 邮政支局长助理岗：工作日志、支局管理手册等。

## （三）实习岗位

实习岗位主要有邮政营业岗、邮政储汇岗、邮件分拣岗、邮政投递岗、邮政支局长助理岗。

## （四）指导教师

学校和实习单位应当分别选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。



1. 企业指导教师应具备下列条件之一

- (1) 企业一线业务骨干人员。
- (2) 具有相关工种邮政特有职业资格证书。
- (3) 具有三年及以上相关岗位工作经历。

2. 学校指导教师应具备下列条件之一

- (1) 中级及以上专业技术职称。
- (2) 本专业核心课程主讲教师。
- (3) 具有半年以上邮政企业实践经历。

### (五) 其他

基本待遇：接收学生实习的实习企业，应参考本企业相同岗位的报酬标准和实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，合理确定实习报酬，并按照实习协议约定，以货币形式及时、足额支付给学生。

## 五、实习内容

本专业实习内容见表1。

## 六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交实习企业证明材料，并

表1 邮政通信管理专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	邮政营业岗位	2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办理信函、印刷品等各类函件的窗口收寄；</li> <li>2. 办理信函、印刷品等各类函件的窗口投交；</li> <li>3. 受理各类函件的查询、撤回、催领、改寄、赔偿等特殊业务；</li> <li>4. 办理窗口邮票销售、新邮预订等各类集邮业务</li> </ol>	<p>职业技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有熟练操作邮政综合营业信息系统的的能力；</li> <li>2. 具有熟练运用《国内（国际）邮件处理规则》进行业务处理的能力；</li> <li>3. 具有“邮政营业员（初级）”职业技能鉴定所要求的能力</li> </ol>
		2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办理普通包裹、快递包裹等各类包裹的窗口收寄；</li> <li>2. 办理各类包裹业务的窗口投交；</li> <li>3. 受理各类包裹业务的查询、撤回、催领、改寄、赔偿等特殊业务；</li> <li>4. 办理窗口报刊订阅业务；</li> <li>5. 办理窗口报刊续订、退订、改址等报刊特殊业务</li> </ol>	<p>职业素养：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备热爱邮政事业、吃苦耐劳、团结协作、高效服务、遵守通信纪律的邮政职业素养；</li> <li>2. 具备较强的责任心和邮件安全意识；</li> <li>3. 具备邮政客户服务意识，注重服务利益和服务形象；</li> <li>4. 具有开拓创新、自我学习的能力</li> </ol>
		2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办理邮政特快专递业务的窗口收寄；</li> <li>2. 受理邮政特快专递业务的查询、撤回、赔偿等特殊业务；</li> <li>3. 办理代售机票、火车票等各类商旅票务业务；</li> <li>4. 代收电话费、水电费等各类代收业务</li> </ol>	

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
2	邮政储 汇岗位	2个月	1. 办理定期储蓄业务、活期储蓄业务等窗口业务； 2. 办理一本通业务、转账业务等窗口业务； 3. 办理汇兑业务	职业技能： 1. 具有熟练操作邮政储蓄逻辑集中处理系统的能力； 2. 具有人民币真伪鉴别的能力； 3. 具有快速准确点钞的能力； 4. 具有“邮政储汇员（初级）”职业技能鉴定所要求的能力 职业素养： 1. 具备热爱邮政事业、吃苦耐劳、团结协作、高效服务、遵守通信纪律的邮政职业素养； 2. 具备信息安全保密和风险防范意识； 3. 具备邮政客户服务意识，注重服务利益和服务形象； 4. 具有开拓创新、自我学习的能力
			1. 办理柜面业务、绿卡通业务、联名卡和认同卡业务、ATM业务、POS业务等绿卡业务； 2. 办理信用卡业务； 3. 办理小额质押贷款业务	
		2个月	1. 办理挂失业务、查询业务等特殊业务； 2. 办理代理保险业务、代理基金等邮政储蓄中间业务	



序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	邮政分拣岗位	2个月	1. 国内信函、印刷品等函件的接收、分剔； 2. 国内信函、印刷品等函件的分拣； 3. 国内信函、印刷品等函件的发运； 4. 邮件信息的上传及下载	职业技能： 1. 具有正确接收、分剔邮件的能力； 2. 具有熟练操作分拣机进行邮件分拣的能力； 3. 具有熟悉邮件发运路由的能力； 4. 具有熟练使用PDA进行邮件信息处理的能力； 5. 具有“邮政分拣员（初级）”职业技能鉴定所要求的能力
			1. 国内普通包裹、快递包裹等包件的接收、分剔； 2. 国内普通包裹、快递包裹等包件的分拣； 3. 国内普通包裹、快递包裹等包件的发运； 4. 邮件信息的上传及下载	职业素养： 1. 具备热爱邮政事业、吃苦耐劳、团结协作、高效服务、遵守通信纪律的邮政职业素养；
		2个月	1. 国际邮件的接收、分剔； 2. 国际邮件的分拣； 3. 国际邮件的发运； 4. 邮件信息的上传及下载	职业素养： 2. 具备较强的责任心和邮件安全意识； 3. 具备耐心、细心、恒心，做到分拣邮件高效、规范、准确； 4. 具有开拓创新、自我学习的能力

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
4	邮政投递岗位	2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接收、开拆报刊袋捆；</li> <li>2. 按段道分拣和分发报刊；</li> <li>3. 细排报刊；</li> <li>4. 出班投交报刊；</li> <li>5. 处理未投出报刊</li> </ol>	<p>职业技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有按照投递段道准确分拣邮件的能力；</li> <li>2. 具有准确数报、套报、分报的能力；</li> <li>3. 具有熟悉投递路线按址投递的能力；</li> <li>4. 具有“邮政投递员（初级）”职业技能鉴定所要求的能力</li> </ol> <p>职业素养：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备热爱邮政事业、吃苦耐劳、团结协作、高效服务、遵守通信纪律的邮政职业素养；</li> </ol>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接收、开拆信函、印刷品等邮件总包；</li> <li>2. 按段道分拣和分发信函、印刷品等邮件；</li> <li>3. 细排信函、印刷品等邮件；</li> <li>4. 出班投交信函、印刷品等邮件；</li> <li>5. 处理未投出信函、印刷品等邮件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 具备较强的责任心和邮件安全意识；</li> <li>3. 具备耐心、细心、恒心，做到投递邮件及时、准确；</li> </ol>
		2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接收、开拆普通包裹、快递包裹等邮件总包；</li> <li>2. 按段道分拣和分发普通包裹、快递包裹等邮件；</li> <li>3. 细排普通包裹、快递包裹等邮件；</li> <li>4. 出班投交普通包裹、快递包裹等邮件；</li> <li>5. 处理未投出普通包裹、快递包裹等邮件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 具有开拓创新、自我学习的能力</li> </ol>

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
5	邮政支 局长助 理岗位	2个月	1. 办理窗口收寄和投交各类邮件; 2. 办理各种代办业务; 3. 办理汇兑业务; 4. 办理报刊收订等业务; 5. 受理各类邮件查询、赔偿等业务	职业技能: 1. 具有熟练操作邮政综合营业信息系统的 能力; 2. 具有熟练运用《国内(国际)邮件处理规则》进行业务处理的能力; 3. 具有“邮政营业员(中级)”职业技能鉴定所要求的能力; 4. 具有熟练操作邮政储蓄逻辑集中处理系统的 能力; 5. 具有人民币真伪鉴别的能力; 6. 具有快速准确点钞的能力; 7. 具有“邮政储汇员(中级)”职业技能鉴定所要求的 能力
			1. 办理定期储蓄业务、活期储蓄业务、一本通业务、转账业务等窗口基本业务; 2. 办理绿卡业务; 3. 办理挂失业务、查询业务等特殊业务; 4. 办理代理保险业务、代理基金等邮政储蓄中间业务	8. 具有邮政业务市场开发和经营分析的能力;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
5	邮政支局长助理岗位	2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助支局长组织本局生产作业；</li> <li>2. 协助支局长进行市场开发和客户维护；</li> <li>3. 协助支局长进行现场管理、业务检查等日常工作；</li> <li>4. 协助支局长开展绩效考核</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. 具有客户管理的能力；</li> <li>10. 具有公文写作的能力</li> </ol> 职业素养： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备热爱邮政事业、吃苦耐劳、团结协作、高效服务、遵守通信纪律的邮政职业素养；</li> <li>2. 具有较强的责任心和邮件安全意识及客户服务意识；</li> <li>3. 具有全程全网联合作业、局部服从全局的意识；</li> <li>4. 具有开拓创新、自我学习的能力</li> <li>5. 具有良好的管理、沟通和协调能力；</li> <li>6. 敢于创新、善于决策，勇于负责</li> </ol>

提交以下内容作为实习成果。

(1) 学生与学校指导教师联系沟通记录：学生在实习过程中详细记录自己与指导教师联系情况。

(2) 实习周记：由学生每周完成，具体内容包括每周的实习岗位，具体实习内容、实习收获，以及遇到的问题及问题的解决情况等。

(3) 实习报告：实习期间由学生完成，实习报告内容不少于2 500字，要求简明扼要，文理通顺，突出重点。

(4) 实习成果展示材料：学生在企业实习期间的照片、视频、搜集的企业典型案例、为企业所提的合理化建议等资料。

## 七、考核评价

### (一) 考核内容

学生实习的考核评价采用企业与学校相结合的综合评价方法。

(1) 企业考核内容：以职业资格标准为依据，从学生对邮政企业文化和运行情况的认知程度、学生的劳动纪律、顶岗能力、团队合作精神、创新能力等方面进行考核。

(2) 学校考核内容：以专业培养目标和教学要求为依据，对学生与学校指导教师联系沟通情况、实习周记的完成情况、实习报告的完成情况、实习工作成果等方面进行考核。



## （二）考核形式

考核评价体系采用企业指导教师评价与学院指导教师评价相结合，注重过程评价，对学生职业素养的养成和职业能力训练方面进行全面评价，充分发挥评价的导向功能。

（1）企业评价：企业指导教师通过学生参与企业的文体活动情况和邮政企业基本情况问卷调查等方式来评价学生对邮政企业文化和运行情况的认知程度；通过组织学生参加技能竞赛活动（如营业员、储汇员、分拣员、投递员技能竞赛）以及顶岗实习工作表现从劳动纪律、顶岗能力、团队合作精神、创新能力等方面对学生在实习期间的总体表现给出实习鉴定，并评定成绩。该部分评价占总体评价成绩的70%。

（2）学院评价：学院指导教师根据学生实习过程中与教师联系沟通情况、学生提交实习周记和实习报告情况以及企业教师对学生实习情况反馈等方面进行综合评价。该部分评价占总体评价成绩的30%。

（3）实习成绩评定：实习成绩采用百分制计分，五级制登记，分为优秀（90～100）、良好（80～89）、中等（70～79）、及格（60～69）、不及格（60以下）。学生考核合格者获得相应学分。

## （三）考核组织

学生实习考核由学院和实习企业共同完成。

实习结束时，由学生填写“学生实习鉴定表”中个人信息后交企业指导教师集中转交实习单位人力资源部门给予鉴定，鉴定结果填入学生实习鉴定表。

实习单位鉴定、实习报告、实习周记、教师指导学生过程记录表在毕业生实习结束前（以邮戳为准）寄回（或本人交送）学院指导教师，教师审阅并评定成绩，并填入学生实习鉴定表。

## 八、实习管理

### （一）管理制度

- （1）实习三方协议书。
- （2）实习协议书。
- （3）实习安全责任书。
- （4）实习管理制度。
- （5）实习学生安全及突发事件应急预案。

### （二）过程记录

学校和实习单位应对学生实习过程进行监管，依据相关法律法规制定具体的管理办法。鼓励有条件的学校充分运用现代信息技术，构建实习信息化管理平台，与实习单位共同加强实习过程管理。学校应充分发挥校企实习指导教师、辅导员、教学督导在学生实习质量监控中的主体作用，建立实习质量监控



与反馈体系。

(1) 实习前的管理规范：实习前，学校应制定出详细的实习任务书与实习计划，做好实习动员、安全教育以及岗前培训等工作，要求学生签订实习安全责任书，并与实习单位、学生签订实习三方协议书。

(2) 实习期间的管理规范：实习期间，学校应定期开展检查督导工作。学校指导教师应掌握学生在企业实习期间的工作情况，并定期下企业进行实地走访，认真填写实习指导教师记录表，及时反馈实习存在的问题。学生每周应认真填写实习周记。

(3) 实习结束后的管理规范：实习结束后，学生应按实习单位要求办理离岗手续，及时提交包括学生实习周记、学生实习报告、学生实习鉴定表及实习期间所取得的成果等在内的完整的实习材料。学校指导教师应做好实习学生的考核鉴定。专业应召开实习工作总结会，对实习工作进行总结。

### (三) 实习总结

实习工作结束后，专业建设负责人和学校指导教师均应对实习工作进行总结。

1. 专业建设负责人应对学生实习总体情况进行全面总结，提交专业实习总结，内容包含：实习单位总体情况、实习单位对实习学生评价情况、学生实习报告情况、实习过程的问题及



相关建议等。

2. 指导教师应对所指导学生的实习情况进行全面总结，提交专业教师实习总结，内容包括：记录实习期间与学生交流指导情况、所指导学生实习情况、实习过程存在的问题及建议、中期检查情况、实习评价等。



## 附 件

---

### 1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

### 2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

### 3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。