

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 380—2023

跨境电商人才职业技能要求

Professional skill requirements for cross-border e-commerce talents

2023-11-02 发布

2023-12-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
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 职业道德	1
4.2 基本文化程度	1
4.3 职业能力特征	2
4.4 基础知识	2
5 工作要求	3
5.1 技能要求	4
5.2 初级/国家职业技能等级五级	4
5.3 中级/国家职业技能等级四级	6
5.4 高级/国家职业技能等级三级	9
5.5 技师/国家职业技能等级二级	12
5.6 高级技师/国家职业技能等级一级	14
6 职业技能等级培训	16
6.1 培训目标	16
6.2 培训对象	17
6.3 培训机构	17
6.4 培训要求	17
7 考评管理	17
7.1 考评范围	17
7.2 考评主体	17
7.3 考评指标	17
7.4 考评步骤	18
7.5 考评等级	18
7.6 证书及能力评价报告获取方式	18
附录 A（资料性） 跨境电商技能人才培养备案试点申报表	19

附录 B（规范性）	理论知识考评表	20
附录 C（规范性）	操作技能评分表	21
附录 D（资料性）	跨境电商技能人才培养评价备案试点申报表	22
参考文献		23

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。

本文件由深圳市商务局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市商品交易市场联合会、深圳市伍壹叁教育集团有限公司、深圳市福田区质量技术协会、深圳市标准技术研究院、深圳市标准化协会、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市通拓科技有限公司、深圳市升学文化传播有限公司、深圳华夏基石智库科技有限公司、深圳出海网电子商务有限公司、深圳市艾姆诗数码科技有限公司、深圳大学、深圳市质量检验协会、深圳市中小企业产业创新协会、深圳质量保证中心、深圳三方圆检测监管服务有限公司、深圳市通天地智能产品孵化服务有限公司、深圳市递四方速递有限公司、深圳市伍壹叁数字科技有限公司、上海微盟企业发展有限公司、深圳市汇诚电子商务有限公司、深圳职业技术学院、广东培正学院、广东新安职业技术学院。

本文件主要起草人：余树贵、刘鸿强、崔丽芳、顾磊宏、张喜会、刘勋、曾钦学、但丹、詹蔚蔚、刘诗永、孙忠梅、李丽、周奇新、马利军、石强、刘红燕、楼洁、欧阳迎春、罗爱薪、祝菲阳、胡惠文、裴茜、陈琦禹、余鸿山、连荣蔚、曾越、钟灵频。

引 言

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定，为了进一步完善深圳市职业技能标准体系，为深圳市的职业教育、职业培训和职业技能认定提供科学、规范的依据，制定了本文件。

本文件以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，按照《国家职业技能标准编制技术规范（2018年版）》有关要求和规范进行起草，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，以客观反映现阶段本职业的发展水平和对从业人员的要求为前提，对跨境电商从业人员的职业活动内容进行规范、细致的描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

本文件的制定遵循了有关技术规程的要求，既保证了体例的规范化，又体现了以“职业活动为导向、职业技能为核心”的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训、考评和就业工作的需要。

跨境电商人才职业技能要求

1 范围

本文件规定了跨境电商技能人才的基本要求、工作要求、职业技能等级培训和考评管理要求。

本文件适用于深圳市行政区域内（包括深汕特别合作区）教育机构、培训机构等对跨境电商相关从业人员的培训与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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 cross-border electronic commerce

分属不同关境的交易主体，通过互联网达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的经营性活动。

3.2

跨境电子商务师 cross-border e-commerce specialist

在互联网及现代信息技术平台上，从事跨境电商（3.1）活动的人员。

3.3

职业技能等级 occupational proficiency level

通过对职业的分析与评价，根据职业范围的宽窄、职业技术复杂程度高低及从业者掌握职业技能所需培训时间的长短，合理设定的国家职业资格等级结构。

注：跨境电子商务师技能按能力结构水平可分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

3.4

职业技能等级考评 occupational proficiency evaluation

依据国家职业技能标准或职业技能评价规范，对劳动者的技能水平进行评价的过程。

4 基本要求

4.1 职业道德

职业道德的内容如下：

- a) 遵纪守法，遵循公序良俗，诚实守信，良善经营；
- b) 爱岗敬业，吃苦耐劳，钻研业务，勇于创新；
- c) 用户至上，恪尽职守，严控质量，精诚合作。

4.2 基本文化程度

具备高中及以上文化程度。

4.3 职业能力特征

具有较强的学习、理解、分析、计算、推理及判断能力，书面表达与商务沟通能力，信息收集与分析处理能力。

4.4 基础知识

4.4.1 计算机及网络应用知识

计算机及网络应用知识内容如下：

- a) 计算机及移动设备操作相关知识；
- b) 常用工具软件应用相关知识；
- c) 信息收集、分析与处理技术；
- d) 网络应用相关知识；
- e) 网络信息安全知识；
- f) 设备及操作安全知识。

4.4.2 语言基础知识

语言基础知识内容如下：

- a) 掌握一门或多门外语（英语或目标交易市场所在国家的通用语言）；
- b) 阅读与写作；
- c) 口语与翻译。

4.4.3 国际贸易基础知识

国际贸易基础知识内容如下：

- a) 国际贸易基本理论；
- b) 国际贸易操作实务。

4.4.4 电商基础知识

电商基础知识内容如下：

- a) 电商基本理论：概念、特征、发展及主要模式；
- b) 电商操作实务：流程、交易、物流、支付、规则及风险等。

4.4.5 跨境电商基础知识

跨境电商基础知识内容如下：

- a) 跨境电商概念与发展；
- b) 跨境电商平台主要模式、规则及策略；
- c) 跨境电商平台入驻要求、流程；
- d) 跨境电商平台产品刊登及发布；
- e) 跨境电商产品选品策略、定价策略；
- f) 跨境电商平台运营与营销推广；
- g) 跨境电商品牌建设、传播；
- h) 跨境电商数据分析；

- i) 跨境电商支付和结算；
- j) 跨境电商物流管理；
- k) 售后服务与客户管理；
- l) 跨境电商风险管理。

4.4.6 营销基础知识

营销基础知识内容如下：

- a) 营销学基本概念；
- b) 互联网营销定义、分类、传播方式及特点；
- c) 互联网营销策略及主要方法。

4.4.7 安全基础知识

安全基础知识内容如下：

- a) 网络信息安全知识；
- b) 设备及操作安全知识；
- c) 场地环境安全知识。

4.4.8 相关法律、法规基础知识及国际惯例

相关法律、法规基础知识及国际惯例内容如下：

- a) 我国电子商务相关的法律法规；
- b) 我国国际贸易相关的法律法规；
- c) 目标交易国家的法律法规；
- d) 跨境电商各类平台的管理规则；
- e) 国际贸易方面的国际惯例。

5 工作要求

5.1 技能要求

本文件职业技能等级按照五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师依次递进，跨境电子商务师具备的技能要求和相关知识中，高级别应涵盖低级别的要求，包括但不限于以下内容：

- a) 跨境电子商务师应具备良好的职业道德素养，对行业发展及岗位职责有较清晰的认识；
- b) 五级/初级工，要求能做好工作前期准备，能使用平台基本功能，能开展产品上架资料准备、产品上架发布、店铺日常维护及客户服务等工作，掌握基本货物仓储管理、物流运输与风险防范知识，具备跨境电商基础知识和行业工作岗位的实际工作能力；
- c) 四级/中级工，除具备完成五级岗位工作任务能力以外；能完成店铺注册、产品信息编辑、产品上架发布、营销推广、客户服务、结算和退税、物流和风险管理等工作；掌握产品选择、产品文案制作、推广活动设计、数据分析处理、物流组织及基本的风险规避能力；
- d) 三级/高级工，要求能结合从事的行业领域，做好工作前期准备；掌握产品开发、品牌建设、营销方案制订、平台运营、客户管理、物流组织及风险预防等能力；对跨境电商相关行业有一定的见解，行业综合管理能力和应用能力较强；

- e) 二级/技师，要求能结合公司的战略定位，做好工作前期准备；掌握团队建设、产品策划、品牌管理、营销策划、运营管理、物流组织及风险预防等能力；对跨境电商相关行业有全面深入的见解，具备独立管理团队、运营项目的行业综合管理能力和应用能力；
- f) 一级/高级技师，要求能掌握跨境电商平台体系及搭建，熟练掌握品牌建设与推广、熟悉各跨境电商平台、产品规划的架构搭建和运营及物流管理，具备利用数据分析洞察市场、进行科学决策、财务管理及风险控制战略能力。

5.2 初级/国家职业技能等级五级

初级/国家职业技能等级五级工作内容见表1。

表1 初级/五级工要求一览表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.1. 平台准备	1.1.1. 能使用平台基本功能	(1) 跨境电商含义、政策、主要模式、业务流程 (2) 主流跨境电商平台特点、功能及管理规则 (3) 浏览、搜索、电子邮件、下载等网络工具及基本平台工具使用方法
		1.1.2. 能收集整理平台内外信	(1) 电子数据交换(EDI)、表单等基础知识
	1.2. 店铺准备	1.2.1. 能维护卖家账号	(1) 常用防病毒等工具软件使用及更新 (2) 网站维护方法和工具
		1.2.2. 能更新店铺信息	(1) 平台店铺功能及日常维护
	1.3. 产品准备	1.3.1. 能识别产品类目	(1) 选品的基本原则和影响因素 (2) 平台站内数据收集分析工具
		1.3.2. 能采集并分析经营产品市场信息	
		1.3.3. 能采集市场的热销产品数据	
		1.3.4. 能提出选品建议	
		1.3.5. 能从产品库中采集产品	(1) 产品库选择上架产品方法和流程
		1.3.6. 能采购并检验产品	(1) 常见采购产品路径和方法 (2) 收货及产品验收方法、标准及流程
2. 产品上架	2.1. 产品素材	2.1.1. 能收集产品图片素材	(1) 常见产品素材获得路径和方法 (2) 产品图片及视频拍摄所需器材、技巧
		2.1.2. 能从产品信息库中选择并处理素材	
		2.1.3. 能按平台要求修图	
	2.2. 产品定价	2.2.1. 能查询产品成本价	(1) 产品价格术语、价格构成及定价影响因素 (2) 定价的基本方法
		2.2.2. 能用平台工具及模板计算产品上架价格	
		2.2.3. 能计算平台销售价格	

表1 初级/五级工要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
2. 产品上架	2.3. 产品发布	2.3.1. 能选择关键词	(1) 关键词的属性、获取方法
		2.3.2. 能设置标题	(1) 基本的命题结构、要素和命题方法
		2.3.3. 能制作并上传图片 2.3.4. 能填写产品信息 2.3.5. 能制作产品详情页	(1) 文字、图表、视频等常见的产品信息形式、内容 (2) 产品详情页的结构、内容、制作方法和步骤
		2.3.6. 能完善产品包装、物流、服务及其他信息设置	(1) 产品包装信息、物流信息、服务信息及其它相关信息的设置要求
		2.3.7. 能上传单品	(1) 平台产品发布的要求、路径、流程和工具 (2) 平台产品发布工具模板及其使用技巧
3. 营销推广	3.1. 站内推广	3.1.1. 能实施站内付费推广活动	(1) 主流平台站内付费推广手段、工具及实施流程
		3.1.2. 能实施站内自主营销活动	(1) 主流平台站内促销活动类型、工具及实施流程
	3.2. 站外推广	3.2.1. 能实施电子邮件营销（EDM）活动	(1) 电子邮件营销（EDM）的定义、用途、内容和实施步骤 (2) 社会性网络服务（SNS）营销的定义、功能及特点
		3.2.2. 能发布站外广告	(1) 站外推广操作流程
4. 客户服务	4.1. 售前	4.1.1. 能使用客户服务模板	(1) 国际商务礼仪、习俗 (2) 客户服务的基本原则、标准、思路、流程与技巧 (3) 常见客户服务模板类型、内容、工具及使用
		4.1.2. 能回复境外客户咨询	(1) 产品、运费、时间、库存、关税等常见咨询问题及回答技巧
	4.2. 售中	4.2.1. 能催单并协助客户下单 4.2.2. 能催付款并协助客户付款	(1) 客户售中服务的主要工作 (2) 催下单、催付款技巧 (3) 协助下单、付款的方法和流程
		4.3. 售后	4.3.1. 能起草感谢函
	4.3.2. 能起草发货通知		(1) 跨境电商发货流程
	4.3.3. 能及时发货 4.3.4. 能发送货物妥投通知		(2) 订单管理、物流跟踪、评价管理的内容、方法和流程 (3) 常见单据制作及处理流程
	4.3.1. 能提醒好评		(1) 平台评价管理功能的使用

表 1 初级/五级工要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
5. 支付和结算	5.1. 支付开通	5.1.1. 能设置后台支付账户	(1) 后台支付设置路径和流程
		5.1.2. 能付款	(1) 付款规则、路径和流程
	5.2. 结算回款	5.2.1. 能在后台设置结算方式	(1) 主流跨境电商平台的结算方式、设置流程及结算工具使用
		5.2.2. 能核对回款	(1) 结算扣款规则相关知识
		5.2.3. 能提现	(1) 提现的规则和流程
	6. 物流管理	6.1. 物流信息	6.1.1. 能使用物流模板
6.1.2. 能填写物流信息			(2) 物流信息组成及填写规范
6.1.3. 能计算物流费用			(1) 物流时间、路线及主要物流成本
6.1.4. 能制作物流及通关单证		(1) 跨境电商物流设置流程	
		6.1.5. 能上传运单号	(2) 常见物流、通关单证的制作及使用
6.2. 库存信息		6.2.1. 能查看库存信息	(1) 海外仓、目的地直邮等模式下的库存管理要求
6.2.2. 能配置库存			
7. 风险管理	7.1. 风险认知	7.1.1. 能规范操作	(1) 基本的法律、法规及国际惯例 (2) 平台基本管理规则

5.3 中级/国家职业技能等级四级

中级/国家职业技能等级四级工作内容见表2。

表 2 中级/四级工要求一览表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.1. 平台准备	1.1.1. 能选择需入驻的平台	(1) 不同商务模式跨境电商平台的服务内容和对象、选择原则
		1.1.2. 能选择需注册的开放站点	(1) 平台开放站点的商家入驻条件

表2 中级/四级工要求一览表(续)

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.2. 店铺准备	1.2.1. 能注册店铺	(1) 指定跨境电商平台商家入驻要求及所需资料 (2) 跨境电商平台入驻规则、注意事项及特殊要求 (3) 跨境电商平台店铺注册路径、信息认证、入驻流程及开店成功的确认 (4) 常用店铺入驻的平台工具及使用方法
		1.2.2. 能设置店铺基本信息并简单布局装修	(1) 店铺日常管理工作的内容、要求
		1.2.3. 能管理店铺	
	1.3. 产品准备	1.3.1. 能选择进入行业	(1) 行业分析的内容和行业选择影响因素
		1.3.2. 能开展站内和站外选品	(1) 跨境电商平台数据采集路径、方法和工具 (2) 跨境电商平台选品的原则与方法 (3) 跨境电商平台站内、站外选品的方法和工具
		1.3.3. 能选择爆款	(1) 爆款选择的影响因素、方法及路径
2. 产品上架	2.1. 产品素材	2.1.1. 能提炼产品卖点、分析用户痛点	(1) 平台信息编辑路径、工具及使用方法
		2.1.2. 能撰写产品描述信息	(1) 产品分析、描述的内容、方法和技巧
		2.1.3. 能制作产品素材资源包	(1) 站内、站外产品素材的来源及收集方法 (2) 产品素材形式和分类管理办法
	2.2. 产品定价	2.2.1. 能分析产品价格结构	(1) 平台产品定价路径、工具及使用方法
		2.2.2. 能计算成本、费用	(2) 产品价格组成及计算方法
		2.2.3. 能确定产品销售价格	(3) 产品定价策略、原则及影响因素
	2.3. 产品发布	2.3.1. 能给产品分组	(1) 产品的品类管理相关知识
		2.3.2. 能选择发布产品类目	(1) 平台类目选择、设置、基本信息结构、内容及要求
		2.3.3. 能设计产品标题	(1) 关键词获得路径和设置原则 (2) 标题结构、命题要求及技巧
		2.3.4. 能开展关联营销	(1) 关联营销的功能、方法及路径
		2.3.5. 能撰写产品描述	(1) 产品信息结构和内容描述的方法、要求
		2.3.6. 能检查上传信息	
		2.3.7. 能批量上传产品	(1) 批量上传产品工具使用、操作流程和方法
3. 营销推广	3.1. 站内推广	3.1.1. 能选择站内自主营销方式并开展站内推广活动	(1) 主流平台站内自主营销的活动设计原则、用途与方法 (2) 主流平台站内推广常用方式、用途、设计原则及使用技巧
		3.1.2. 能选择付费推广类型并开展站内付费推广活动	(1) 主流平台付费推广类型、设计思路、方法及操作步骤
		3.1.3. 能制作并发布站内广告	
	3.2. 站外推广	3.2.1. 能制作站外推广广告	(1) 站外推广广告设计原则、思路、工具等
		3.2.2. 能撰写并开展电子邮件营销(EDM)	(1) 电子邮件营销(EDM)的策略、结构、撰写要求及推广流程

表2 中级/四级工要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识	
4. 客户服务	4.1. 售前	3.2.3. 能在主流站外推广渠道发布广告	(1) 常见国际社性网络服务（SNS）网站、主流站外推广渠道、推广要求及流程	
		4.1.1. 能撰写英文函电、邮件	(1) 国际商务礼仪、习俗、注意事项及交易规则等 (2) 常用国际商务函电格式、内容和规范	
		4.1.2. 能回复境外客户询盘	(1) 客户询盘回复的原则、术语、内容和技巧	
	4.2. 售中	4.2.1. 能价格谈判	(1) 谈判的基本技巧	
		4.2.2. 能处理未付款订单	(1) 常见订单状态及处理方法	
		4.2.3. 能修改、取消订单	(2) 常见的订单修改、取消等请求应对方法、技巧、处理要求和流程	
	4.3. 售后	4.3.1. 能为客户提供售后服务技术支持	(1) 售后服务技术支持的路径、方法和内容	
		4.3.2. 能追踪物流信息状态并处理延迟、缺货、收不到货等问题	(2) 售后常见问题处理办法及流程 (3) 售后评价管理体系及管理原则	
		4.3.3. 能维护产品评论星级	(1) 客户负面反馈的类型、处理方法和流程	
		4.3.4. 能及时处理客户负面反馈		
	4.4. 异议处理	4.4.1. 能处理产品质量、货失、货损等投诉	(1) 相关产品知识、物流知识及通关知识 (2) 常见异议类型与预防	
		4.4.2. 能处理物流延误、退回、扣关等投诉	(3) 异议处理的原则、技巧	
5. 支付和结算	5.1. 支付 开通	5.1.1. 能选择支付渠道	(1) 主流跨境电商平台的支付结算方式、渠道及规则	
		5.1.2. 能选择支付工具并支付	(2) 主流支付方式的特点、功能、常用支付工具及交易流程	
		5.1.3. 能选择账户类型并申请开通	(1) 常用支付、结算账户申请和开通流程	
	5.2. 结算 回款	5.2.1. 能设置后台收款账号	(1) 主流跨境电商平台放款流程和规则	
		5.2.2. 能申请放款	(2) 结算汇率	
6. 物流管理	6.1. 物流 信息	6.1.1. 能选择物流模式	(1) 跨境电商物流主要渠道、模式、特点及限制 (2) 跨境电商物流服务内容及收费标准 (3) 跨境电商物流模式选择主要影响因素	
			6.1.2. 能设置物流模板	(1) 常见运费模板的结构、内容、要求和制作方法
			6.1.3. 能控制物流成本的支出	(1) 跨境物流运费组成及计算方法 (2) 跨境物流寄送要求与收费标准
	6.2. 库存 信息	6.2.1. 能根据库存信息安排补货	(1) 库存信息管理及查询路径、方法 (2) 补货要求及流程	
			6.2.2. 能包装并贴物流标签	(1) 包装及贴标签的要求

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/087006154201006026>