358 •商业、服务业人员,

电子商务师国家职业标准

1. 职业概况

1.1**职业名称**

电子商务师。

1.2职业定义

利用计算机、网络、通信等现代信息技术从事商务活动的人员。

1-3**职业等级**

本职业共设四个等级，分别为：电子商务员（国家职业资格四级）、助理电子商务师 （国家职业资格三级）、电子商务师（国家职业资格二级）、高级电子商务师（国家职业资格 —级）O

1.4**职业环境条件**

室内、室外。

1.5**职业能力特征**

具有较强的学习、表达、信息处理和沟通协调能力，具有一定的计算、解决问题和创新 能力。

1.6**基本文化程度**

高中毕业（或同等学历）。

1.7**培训要求**

* 1. 1 培训期限

全日制学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：电子商务员不少于 240标准学时；助理电子商务师不少于200标准学时；电子商务师不少于200标准学时；高 级电子商务师不少于180标准学时。

1.7.2 培训教师

培训电子商务员、助理电子商务师的教师应具有本职业电子商务师及以上职业资格证书 或相关专业中级专业技术职务任职资格；培训电子商务师的教师应具有本职业高级电子商务 师职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训高级电子商务师的教师 应具有本职业高级电子商务师职业资格证书2年以上或相关专业高级专业技术职务任职资 格。

1.7.3培训场地设备

具有计算机网络系统等教学设备和软件的教室（具有上网条件）或网上教学系统。

1.8**鉴定要求**

* 1. 1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——电子商务员(具备以下条件之一者)

1. 在本职业连续工作1年以上。
2. 具有以中级技能为培养目标的技工学校和中等职业学校本专业毕业证书。
3. 经本职业电子商务员正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——助理电子商务师(具备以下条件之一者)

1. 在本职业连续工作6年以上。
2. 具有以高级技能为培养目标的高级技工学校、技师学院和职业技术学院本专业毕业 证书。
3. 取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上。
4. 取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上，经本职业 助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
5. 具有本专业大学专科及以上毕业证书。
6. 具有非本专业大学专科及以上毕业证书，连续从事本职业工作1年以上。
7. 具有非本专业大学专科及以上毕业证书，经本职业助理电子商务师正规培训达规定 标准学时数，并取得结业证书。

——电子商务师(具备以下条件之一者)

1. 在本职业连续工作13年以上。
2. 取得本职业助理电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作5年以上。
3. 取得本职业助理电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上，经本 职业电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
4. 具有本专业大学本科学历，取得本职业助理电子商务师职业资格证书后，连续从事 本职业工作4年以上。
5. 具有本专业大学本科学历，取得助理电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业 工作3年以上，经本职业电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
6. 具有非本专业大学本科学历，取得本职业助理电子商务师职业资格证书后，连续从 事本职业工作4年以上，经本职业电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证 书。
7. 具有硕士研究生及以上学历，连续从事本职业工作2年以上。

——高级电子商务师(具备以下条件之一者)

1. 在本职业连续工作19年以上。
2. 取得本职业电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上。
3. 取得本职业电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上，经本职业 高级电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
4. 本科生毕业13年以上，硕士、博士研究生毕业8年以上。

1.8.3鉴定方式

分为理论知识考试和专业能力考核。理论知识考试采用上机考试或闭卷笔试等方式；专 业能力考核采用上机操作或笔试等方式。理论知识考试和专业能力考核皆实行百分制，成绩 皆达60分及以上者为合格。电子商务师和高级电子商务师还须进行综合评审。

360 ・商业、服务业人员•

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1：15,每个标准教室不少于2名考评人员；专业 能力考核考评员与考生配比为「15,且不少于2名考评员；综合评审委员不少于5人。

1.8.5鉴定时间

理论知识考试时间不少于90 min,专业能力考核时间不少于120 min,综合评审时间不 少于30 min。

1.8.6鉴定场地设备

具有计算机网络系统等教学设备和软件的教室。

1. 基本要求

2. 1职业道德

2. 1. 1 职业道德基本知识

2. 1.2 职业守则

1. 遵纪守法、敬业爱岗，具有良好职业道德，严守保密制度。
2. 实事求是、工作认真、精研业务、尽职尽责，具有团队精神。 2.2基础知识

2. 2. 1 计算机与网络基础知识

1. 计算机软件。
2. 计算机硬件。
3. 计算机网络。
4. 通信技术。

2. 2.2 电子商务基础知识

1. 电子商务基本概念。
2. 电子商务基本应用模式。

2. 2.3网络营销基础知识

1. 网络营销概念。
2. 网络促销。
3. 网络营销策略。

2. 2. 4 物流基础知识

1. 物流基本概念。
2. 电子商务与物流。
3. 企业物流。

2. 2. 5 电子商务安全基础知识

1. 电子商务安全概念。
2. 电子商务安全制度。

2. 2. 6 电子商务法律法规基础知识

1. 电子商务相关法规的特殊性。
2. 电子商务立法范围。

（3）电子商务相关法律法规。

2. 2.7电子商务英语基本词汇

（1） 电子商务基本词汇。

（2） 电子商务交易词汇。

（3） 网上支付安全词汇。

（4） 网络营销词汇。

1. 工作要求

本标准对电子商务员、助理电子商务师、电子商务师、高级电子商务师能力要求依次递 进，高级别涵盖低级别的要求。

3. 1**电子商务员**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 一、网页制作 | （一）简单网页 制作 | 1. 能够录入文本对象 2. 能够插入水平线 3. 能够插入图像 4. 能够进行超链接设置 | 1. 网页知识 2. 超链接知识 3. 图像、图形知识 |
| （二）网页定位 | 1. 能够利用表格进行页面布局 2. 能够利用表格增加网页层次 3. 能够使用框架制作网页 | 1. 表格知识 2. 框架知识 3. 网页设计知识 |
| 二、网络商务信息收集与交换 | （一）网络商务 信息收集 | 1. 能够使用网络检索工具采集信息 2. 能够对网络信息进行初步分类 整理 | 1. 浏览器知识 2. 电子邮件知识 3. BBS知识 4. 文件压缩知识 |
| （二）网络商务 信息交换 | 1. 能够使用电子邮件交换商务信 息 2. 能够将网站登录到搜索引擎 3. 能够与其他网站进行互换链接 操作 | 1. 网络信息交换知识 2. 网络搜索引擎知识 3. 网络信息知识 |
| 三、网络营销 | （一）网络营销 工具使用 | 1. 能够运用电子邮件列表技术进 行许可营销 2. 能够运用邮件群发软件工具进 行营销 | L邮件列表知识   1. 群发邮件知识 2. 网络交流礼仪知识 |
| （二）网络广告 发布 | 1. 能够制作旗帜、横幅等简单的 网络广告 2. 能够使用多种形式在网站上发 布广告 3. 能够在其他网站上发布广告 | 1. 网络广告知识 2. 网络广告发布知识 |

续表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 四、电子交易 | （一）网上注册 | 1. 能够填写注册信息 2. 能够进行网上商品选购 | 1. 网上注册知识 2. 网上单证知识 3. 网上购物知识 |
| （二）电子支付 | 1. 能够申请网上银行支付卡 2. 能够设置和使用电子支付卡 3. 能够使用银行卡进行电子支付 | 1. 电子货币概念与分类 2. 电子支付概念 3. 网上银行概念 |
| 五、电子商务安全管理 | （一）密码管理 | 1. 能够设置、修改密码 2. 能够对电子邮件密码进行存储 管理 | 1. 密码知识 2. 信息存储知识 |
| （二）数字证书 使用 | 1. 能够申请和导入数字证书 2. 能够使用和管理数字证书 | 1. 数字证书知识 2. 安全电子邮件知识 |
| （三）安全工具 使用 | 1. 能够使用防病毒软件查杀病毒 2. 能够安装使用防火墙软件 | 1. 病毒防范概念 2. 防火墙概念 |

3.2助理电子商务师

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 网 页 制 作 | （\_） HTML 语 言网页制作 | 1. 能够使用HTML语言制作标签 2. 能够使用HTML语言进行页面 布局 3. 能够使用HTML语言进行文字 设置 4. 能够使用HTML语言进行表格 设置 | 1. HTML语言知识 2. HTML语法知识 |
| （二）动态网页 制作 | 1. 能够制作动态网页 2. 能够使用软件工具编辑图像 3. 能够在网页中使用视频和音频 元素 | 1. 多媒体知识 2. 动态网页知识 |
| 二、网络商务信息收集与交换 | （一）网络商务 信息采集 | 1. 能够使用下载工具下载文件 2. 能够使用文件传输（FTP）收 发文件 3. 能够使用点对点软件进行通信 4. 能够分析网络采集商务信息的 需求 5. 能够制定网络商务信息采集流 程 | L文件传输知识   1. 点对点通信知识 2. 网络商务信息采集流程 3. 网络商务信息采集需求分析 知识 |

续表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 二、网络商务信息收集与交换- | （二）网络商务 信息处理 | 1. 能够选择信息存储介质 2. 能够对商务信息进行分类存储 3. 能够选择数据库进行存储处理 信息 4. 能够制定网络发布商务信息渠 道和工具使用计划 5. 能够进行商务信息更新维护 | L信息存储介质知识   1. 商务信息分类、存储和管理 知识 2. 数据库基本知识 3. 网络发布信息渠道和更新知 识 |
| 三、网络营销 一 | （一）网上市场 调研 | 1. 能够根据市场调研目的设计网 上市场调研问卷 2. 能够撰写调研计划书 3. 能够根据调研计划进行网上调 研 4. 能够对网上市场调研的数据信 息进行分析 5. 能够撰写市场调研报告 | 1. 网上调研知识 2. 调研报告知识 |
| （二）网络广告 与促销 | 1. 能够使用网上商店生成系统建 立网络商店 2. 能够设计制作网络广告 3. 能够制定简单的网站推广计划 | 1. 网络促销知识 2. 网上商店生成系统知识 3. 网站推广知识 |
| 四、电子交易 | （一）订单处理 | 1. 能够进行单证设计 2. 能够进行订单合并 3. 能够进行订单分析 | 1. 电子订单知识 2. 订单合并知识 3. 订单处理知识 |
| （二）电子合同 签订 | 1. 能够草拟电子合同 2. 能够签订电子合同 3. 能够分析电子商务合同案例 | 1. 电子合同知识 2. 电子签名知识 3. 网上洽谈知识 |
| （三）电子支付 | 1. 能够使用标准协议进行电子支 付 2. 能够使用电子钱包进行电子收 付 | 1. 电子现金知识 2. 电子支付协议知识 3. 电子钱包知识 |
| （四）售后服务 | 1.能够处理网上客户反馈信息  2-能够进行网上商品流程跟踪  3.能够处理网上客户投诉 | 1. 售后服务知识 2. 客户关系管理知识 |

续表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 五、物流信息管理 | （一）物流信息 收集与分析 | 1. 能够收集物流基本作业信息 2. 能够撰写物流信息分析报告 | 1. 商品分类知识 2. 商品存储知识 |
| （二）物流信息 应用 | 1. 能够根据物流信息制定配送方 案 2. 能够使用物流软件进行物流管 理 | 1. 物流信息知识 2. 配送作业知识 3. 仓储作业知识 |
| 亠八、网络釆购 | （一）采购业务 流程编制 | 1. 能够在网上收集采购信息 2. 能够对采购信息进行分类处理 3. 能够编制网上采购合同的主要 条款 4. 能够编制网上商店商品引进流 程 | 1. 网络采购流程 2. 网络采购管理规范 3. 网络采购知识 4. 采购合同知识 |
| （二）供应商管 理 | 1. 能够选择供应商 2. 能够评价供应商 | 1. 招投标知识 2. 供应商选择知识 |
| 七、电子商务安全管理  - | （一）文件加密 | 1. 能够对文件进行本地加密和解 密 2. 能够对邮件进行加密和解密 | 1. 加密知识 2. 解密知识 |
| （二）交易安全 管理 | 1. 能够对交易者身份进行确认 2. 能够制定交易安全管理制度 | 1. 网络安全知识 2. 安全交易规范 |
| （三）安全工具 使用 | 1. 能够及时更新防病毒软件 2. 能够及时更新防火墙软件 | 1. 病毒特征库知识 2. 防火墙设置知识 |

3.3电子商务师

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 一、电子商务系统规划与建设 | （一）电子商务 系统可行性分析 与设计 | 1. 能够根据电子商务系统的整体 规划开展需求调研 2. 能够进行商务网站的可行性分 析，并撰写可行性分析报告 3. 能够进行商务网站的功能设计 和总体规划 4. 能够制定商务网站实施方案 | 1. 商务网站知识 2. 项目可行性分析知识 3. 项目总体设计与功能分析知 识 4. 企业信息化知识 5. 商务网站相关软硬件知识 |

续表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 一、电子商务系统规划与建设 | （二）电子商务 系统平台建设管 理 | 1. 能够选择系统建设合作伙伴 2. 能够组织商务网站建设各阶段 实施和系统集成 3. 能够对商务网站建设进程进行 监控 4. 能够进行商务网站建设工程的 测试和验收 | 1. 合作伙伴分析和评价知识 2. 系统集成知识 ' 3. 商务网站建设项目管理知识 |
| （三）电子商务 系统建设 | 1. 能够制定商务网站内容建设的 实施计划 2. 能够组织进行信息资源的多渠 道采集和处理 3. 能够选择信息搜索和资源管理 工具 | 1. 网络信息处理知识 2. 商务网站资源管理知识 |
| 一电子商务系统管理  \_ | （一）电子商务 系统运行管理 | 1. 能够制定商务网站运行的策略 和规划 2. 能够制定和实施商务网站运行 管理制度 3. 能够制定商务网站信息应用与 管理方案 | L系统运行管理知识   1. 网络信息应用与管理知识 2. 成本管理知识 |
| （二）电子商务 安全管理 | 1. 能够进行系统运行安全分析 2. 能够对交易数据进行安全处理 | 1. 电子商务系统安全知识 2. 电子商务交易安全知识 |
| （三）培训与指 导 | 1. 能够编制岗位培训计划 2. 能够培训电子商务员和助理电 子商务师 | 1. 岗位培训计划编写要求 2. 教案编写要求 |
| 三、电子商务运营 | （一）网络采购 | 1. 能够制定网上釆购业务流程 2. 能够实施网络采购 | 1. 招标采购知识 2. 网络采购业务流程知识 |
| （二）网络营销 | 1. 能够制定网络营销目标和实施 策略 2. 能够规划和完善电子商务平台 的功能与需求 3. 能够策划产品和服务 4. 能够实施网络销售的业务流程 5. 能够进行商情分析和撰写商情 分析报告 6. 能够组织实施网站推广 7. 能够实施网站产品和服务的促 销 | 1. 网络营销策略与方法的确定 2. 设计网络调查方式方法 3. 电子商务产品和服务策划常 识 4. 网络销售相关知识 5. 撰写商情报告知识 6. 网络促销方式的选择和促销 活动的策划 |

续表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 三、电子，商务运营 | （三）客户服务 | 1. 能够选择网站客户服务系统 2. 能够组织实施网站客户服务流 程 3. 能够撰写客户需求分析报告 | 1. 客户服务基础知识 2. 撰写客户需求分析报告知识 |
| （四）物流信息 处理 | 能够选用电子商务物流配送系统， 降低物流成本 | 1-物流方案模型设计方法  2.物流配送中心的职能 |
| 四、电子商务评估 | （一）电子商务 建设评估 | 1. 能够对商务网站功能进行评估 2. 能够对商务网站内容进行评估 3. 能够对商务网站实施进行评估 | 1. 商务网站评估知识 2. 商务网站评估指标 |
| （二）电子商务 应用评估 | 1. 能够进行商务网站运行状况分 析 2. 能够进行商务网站的绩效评估 3. 能够进行商务网站成本效益分 析 4. 能够进行商务网站的服务质量 评估 | 1. 绩效评价知识 2. 服务质量要求 |

3.4**高级电子商务师**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 一、电子商务系统规划与建设 | （一）电子商务 系统可行性分析 | 1. 能够指导组织电子商务系统的 需求调研工作 2. 能够进行电子商务系统的可行 性分析 3. 能够组织编写电子商务系统的 需求分析和可行性报告 | 1. 电子商务系统知识 2. 系统需求分析知识 3. 系统可行性分析知识 |
| （二）电子商务 系统规划与设计 | 1. 能够组织制定电子商务系统的 总体规划 2. 能够制定电子商务系统的总体 方案并撰写总体设计报告 | L信息系统知识   1. 系统规划知识 2. 流程管理知识 |
| （三）电子商务 系统建设 | 1. 能够制定电子商务系统实施计 划 2. 能够组织实施各阶段电子商务 系统建设 3. 能够对电子商务系统建设进程 进行监控 4. 能够组织电子商务系统的测试 和验收’ | .1.系统测试方法  2.系统验收方法 |

续表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 二、电子商务系统管理 | （一）电子商务 系统运行管理 | 1. 能够组织制定电子商务系统运 营管理制度 2. 能够实施电子商务系统运营管 理制度 | 1. 系统运行维护知识 2. 成本核算知识 |
| （二）电子商务 安全管理 | 1. 能够组织制定安全防范策略 2. 能够制定电子商务系统安全运 行方案 3. 能够组织制定电子商务系统应 急反应机制方案 | 1. 网络安全防范知识 2. 突发事件处理知识 |
| （三）培训与指 导 | 1. 能够提出电子商务系统岗位设 置和岗位职责 2. 能够组织实施助理电子商务师、 电子商务师培训 | 1. 人力资源管理知识 2. 人力资源培训知识 3. 电子商务发展趋势 |
| 三、电子商务运营 | （一）电子商务 系统运营规范设 计 | 1. 能够设计电子商务系统业务运 营工作流程 2. 能够提出电子商务系统运营各 环节服务质量规范 | 1. 电子商务系统业务流程知识 2. 服务质量标准 |
| （二）网络采购 与营销 | 1. 能够制定和优化网络采购流程 2. 能够制定和优化网络促销方案 3. 能够制定和优化客户服务方案 4. 能够制定和优化产品和服务 | 1. 网络营销知识 2. 网络客户服务知识 3. 客户关系管理知识 |
| （三）物流信息 处理 | 1. 能够组织电子商务物流流程设 计 2. 能够对物流信息系统进行选择 和评价 | 1. 电子商务物流流程分析知识 2. 电子商务物流信息系统知识 |
| 四、电子商务评估 | （一）电子商务 应用评估 | 1. 能够对企业内部业务、供应链、 营销与客户管理、采购与物流业务 流程进行分析评估 2. 能够对电子商务的商业模式、 管理模式和运营状况进行评估 | 1. 管理模式评估知识 2. 企业业务分析评估知识 3. 商业模式评估知识 |

续表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业功能** | **工作内容** | **能力要求** | **相关知识** |
| 四、电子商务评估 | (二)电子商务 投资和效益评估 | 1. 能够对电子商务系统应用效果 和经营效益进行分析评估 2. 能够进行电子商务系统成本和 运营状况分析 3. 能够组织撰写电子商务投资评 估报告 | 1. 电子商务财务核算知识 2. 电子商务投资知识 3. 电子商务投资评估报告知识 |

4.比重表

4. 1**理论知识**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | | **电子 商务员**  **(%)** | **助理电子 商务师**  **(%)** | **电子 商务师**  **(%)** | **高级电子 商务师**  **(%)** |
| 职业道德 | | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 基础知识 | | 35 | 10 | 5 | 一 |
| 相 关 知 识 | 网页制作 | 10 | 10 | 一 | 一 |
| 网络商务信息收集与交换 | 10 | 10 | 一 | 一 |
| 网络营销 | 15 | 10 | 一 | 一 |
| 电子交易 | 10 | 20 | — | 一 |
| 物流信息管理 | 一 | 10 | 一 | 一 |
| 网络釆购 | — | 10 | — | 一 |
| 电子商务安全管理 | 15 | 15 | — | 一 |
| 电子商务系统规划与建设 | 一 | 一 | 20 | 20 |
| 电子商务系统管理 | 一 | 一 | 25 | 30 |
| 电子商务运营 | — | 一 | 25 | 25 |
| 电子商务评估 | 一 | — | 20 | 20 |
| 合 计 | | 100 | 100 | 100 | 100 |

4.2**专业能力**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | | **电子 商务员**  **(%)** | **助理电子 商务师 (%)** | **电子 商务师**  **(%)** | **高级电子 商务师 (%)** |
| 能力要求 | 网页制作 | 30 | 30 | 一 | 一 |
| 网络商务信息收集与交换 | 10 | 10 | — | 一 |
| 网络营销 | 20 | 15 | 一 | 一 |
| 电子交易 | 20 | 15 | 一 | 一 |
| 物流信息管理 | 一 | 10 | 一 | 一 |
| 网络釆购 | 一 | 10 | 一 | 一 |
| 电子商务安全管理 | 20 | 10 | 一 | 一 |
| 电子商务系统规划与建设 | 一 | —- | 25 | 30 |
| 电子商务系统管理 |  |  | 25 | 30 |
| 电子商务运营 | 一 | — | 30 | 20 |
| 电子商务评估 | 一 | —- | 20 | 20 |
| 合 计 | | 100 | 100 | 100 | 100 |