

ICS XX. XXX. XX

A XX



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2020

跨境电子商务运营人员职业能力要求

Requirements for occupational competence of cross-border e-commerce operator

2021 -XX -XX 发布

2021 -XX-XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目 录

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本条件.....	2
5 工作能力要求.....	2
附录 A（资料性）跨境电商运营人员职业能力等级与跨境电商相关岗位、职位对照表.....	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

跨境电子商务运营人员职业能力要求

1 范围

本文件规定了跨境电子商务运营人员的基本条件以及工作能力要求等。

本文件适用于出口型商贸流通企业中的跨境电子商务人员的能力建设与管理,跨境电子商务的相关教育培训、跨境电子商务平台等机构可参考使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 37146-2018 跨境电子商务电子舱单基础信息描述

GB/T 39676-2020 跨境电子商务 物流信息申报和支付信息申报电子单证

SN/T 4900-2017 跨境电子商务产品质量信息数据规范

T/CCPITCSC 009-2017 跨境电子商务商品经营服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电子商务 cross-border e-commerce

跨境电商

分属不同关境的交易主体,通过跨境电子商务平台达成交易、进行支付结算,并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业活动。

[GB/T 37146-2018, 定义3.1]

3.2

跨境电子商务运营 cross-border e-commerce operation

对跨境电子商务(3.1)项目运行全过程进行选品与采购、平台运营、物流管理、客户管理与开发和数据采集与分析等活动。

3.3

跨境电子商务运营人员 cross-border e-commerce operator

开展跨境电子商务运营(3.3)活动的有关人员。

3.4

跨境电子商务客户 cross-border e-commerce customer

指在跨境电子商务运营活动中关注相关商品销售活动、购买相关服务或产品的组织或个人。以下简称“客户”。

4 基本条件

4.1 职业道德基本知识

跨境电子商务人员的职业道德基本知识包括但不限于：

- 严格遵守国家法律法规，遵从行业行为规范；
- 诚实守信，爱岗敬业，严守职业操守，严守保密制度；
- 认真工作，精进业务，具有团队合作和创新进取精神。

4.2 职业守则

跨境电子商务人员的职业守则包括但不限于：

- 熟悉业务，优质服务，高效完成工作任务；
- 恪尽职守，保守业务秘密，遵守企业劳动纪律，维护企业信誉；
- 积极献计献策，推动企业发展。

4.3 职业环境

本职业的工作环境多为室内工作，也因跨境电子商务选品、验厂等工作需要进行室外工作。

5 工作能力要求

5.1 职业功能

本职业的职业功能包括选品与采购、平台运营、物流管理、客户管理与开发和数据采集与分析五个方面。

5.2 工作内容

5.2.1 选品与采购

选品与采购的工作内容包括但不限于：

- 产品选择，如产品市场调研、竞品分析、价格谈判、研发建议等；
- 产品采购，如采购合同拟定、验货、制定采购计划、检测产品质量等。

5.2.2 平台运营

平台运营的工作内容包括但不限于：

- 信息展示，如详情页设计及装修、信息优化、图片拍摄及处理等；
- 账户管理，如信息设置、安全设置、修改和删除子账号等；

- 基础运营，如用户数量运营、发布产品、跨境交易管理、控制库存周转率等；
- 营销推广，如搜索引擎推广、全媒体营销、执行营销活动、评估营销效果等。

5.2.3 物流管理

物流管理的工作内容包括但不限于：

- 信息及库存管理，如跟踪物流信息、处理异常订单、确定物流方案、库存动态调整等；
- 发货管理，如选择配送方式、核算物流费用、选择包装方式、物流指标风险控制等。

5.2.4 客户管理与开发

客户管理与开发的工作内容包括但不限于：

- 客户咨询与维护，如与客户沟通、回复咨询、客户分析及分级管理等；
- 客户开发，如进行客户回访、挽回流失客户、挖掘客户信息、客户二次营销等。

5.2.5 数据采集与分析

数据采集与分析的内容包括但不限于：

- 数据采集，如采集市场行情数据、竞争对手数据、产品相关数据、制定采集指标体系等；
- 数据分析，如进行趋势分析、内容分析、数据运营跟踪与优化等；
- 数据监控与报告撰写，如监控相关数据、制作数据报表、撰写数据分析报告等。

5.3 职业能力等级划分与依据

5.3.1 等级划分

跨境电子商务运营人员的职业能力等级可分为初级、中级、高级三类。

5.3.2 依据

跨境电子商务运营人员职业能力等级划分以实际工作场景和工作内容为依据。

5.4 初级跨境电子商务运营人员工作要求

5.4.1 学历及工作经验要求

初级跨境电子商务运营人员的学历与工作经验应满足以下条件之一：

- 累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；
- 中等职业学校及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上；
- 高等职业学校及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作1年（含）以上；
- 本科及以上学历，实习期满。

5.4.2 工作能力要求和相关知识要求

初级跨境电子商务运营人员职业能力应掌握表1所列职业能力要求和相关知识要求。

表1 初级跨境电子商务运营人员工作能力及相关知识要求

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
1 选品与采购	1.1 产品选择	1.1.1 能协助目标市场调研 1.1.2 能对意向供应商进行询价 1.1.3 能与供应商沟通生产前制作样品事宜	1.1.1 市场调研的相关知识 1.1.2 数据收集统计分析的相关知识 1.1.3 收集与分析竞品价格的相关知识 1.1.4 产品制作的相关知识 1.1.5 供应商沟通的相关知识 1.1.6 跨境电商基础知识
	1.2 产品采购	1.2.1 能根据采购计划拟定采购合同 1.2.2 能对相关采购文档资料进行归档 1.2.3 能制订付款计划 1.2.4 能配合财务完成供应商对账工作 1.2.5 能跟进开票及付款进度 1.2.6 能对照外贸报关单填写外贸格式合同 1.2.7 能提交开票明细给财务部门进行退税 1.2.8 能监测产品价格、产品转化率等指标	1.2.1 采购计划的相关知识 1.2.2 采购合同的相关知识 1.2.3 文档资料管理的相关知识 1.2.4 付款计划制定的相关知识 1.2.5 账务核对的相关知识 1.2.6 发票开具的相关知识 1.2.7 外贸报关单的相关知识 1.2.8 外贸格式合同的相关知识 1.2.9 退税的相关知识 1.2.10 市场指标维度监测的相关知识
2 平台运营	2.1 信息展示	2.1.1 能进行详情页基础设计 2.1.2 能进行店铺基础装修 2.1.3 能甄别信息的正确性、合理性，避免侵权和违规信息展示	2.1.1 详情页基本知识 2.1.2 详情页设计和装修方法 2.1.3 平台相关规则及要求
	2.2 账户管理	2.2.1 能进行账户信息设置 2.2.2 能进行账户安全设置 2.2.3 能使用账户设置、修改和删除子账号	2.2.1 账户信息相关知识 2.2.2 账户安全设置内容和要求
	2.3 基础运营	2.3.1 能进行用户引流和活跃度运营 2.3.2 能进行活动运营，如活动报名、活动策划等 2.3.3 能撰写运营日志、周报 2.3.4 能进行跨境运营基础管理	2.3.1 活动运营的类型和方法 2.3.2 运营日志、周报撰写要求 2.3.3 跨境交易流程
	2.4 营销推广	2.4.1 能协助进行营销推广活动 2.4.2 能及时反馈营销推广活动的问题	2.4.1 营销活动推广方法 2.4.2 反馈问题的方法及时机
3 物流管理	3.1 信息及库存管理	3.1.1 能查询跟踪物流信息 3.1.2 能处理异常订单的退换货 3.1.3 能掌握不同跨境电商平台运费模板的设置 3.1.4 海外仓相关知识	3.1.1 查询物流信息的方法和内容 3.1.2 退换货流程及要求 3.1.3 运费模板设置相关知识 3.1.4 海外仓相关知识
	3.2 发货管理	3.2.1 能根据平台物流规则选择配送方式 3.2.2 能在跨境电商平台进行发货操作 3.2.3 能独立核算物流运费	3.2.1 不同平台的物流规则 3.2.2 发货操作步骤 3.2.3 物流运费核算的方法和内容

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
4 客 户 管 理 与 开 发	4.1 客户咨询与维护	4.1.1 具备相应外语水平 4.1.2 能与客户沟通 4.1.3 能为客户推荐合适产品 4.1.4 能引导客户在网站上下单 4.1.5 能解答客户各类咨询	4.1.1 相应外语知识 4.1.2 借助工具翻译、组织语言知识 4.1.3 跨境书面英语交流、站内信、电子邮件格式及书写知识 4.1.4 外语接打电话、沟通找人知识 4.1.5 产品基本属性、特点及卖点归纳 4.1.6 产品储存、维护知识 4.1.7 产品内外包装、运输包装知识 4.1.8 跨境电商平台下单流程知识 4.1.9 解答各类咨询的技巧知识
	4.2 客户开发	4.2.1 能进行客户回访 4.2.2 能收集客户信息 4.2.3 能更新整理客户信息	4.2.1 客户属性分类及管理知识 4.2.2 客户基本属性信息、社会属性信息、营销属性信息知识 4.2.3 客户管理基本知识
5 数 据 采 集 与 分 析	5.1 数据采集	5.1.1 能采集市场行情数据 5.1.2 能采集竞争对手数据 5.1.3 能采集客户成交数据 5.1.4 能采集推广效果数据 5.1.5 能采集销售数据 5.1.6 能采集供应链数据 5.1.7 能采集产品类目数据	5.1.1 市场数据采集指标含义 5.1.2 市场数据采集、分析辅助工具的使用方法 5.1.3 市场数据采集的方法与步骤 5.1.4 运营数据采集指标含义 5.1.5 运营数据采集、分析辅助工具的使用方法 5.1.6 运营数据采集的方法与步骤 5.1.7 产品数据采集指标含义 5.1.8 产品数据采集、分析辅助工具的使用方法 5.1.9 产品数据采集的方法与步骤
	5.2 数据分析	5.2.1 能分类与处理市场数据 5.2.2 能分类与处理运营数据 5.2.3 能分类与处理产品数据 5.2.4 能进行描述性统计分析 5.2.5 能进行趋势分析 5.2.6 能进行对比分析	5.2.1 数据分类与处理的作用和原则 5.2.2 数据分类统计的方法 5.2.3 数据清洗的内容 5.2.4 数据计算的方法 5.2.5 描述性统计指标含义 5.2.6 趋势分析的概念和方法 5.2.7 对比分析的概念和方法 5.2.8 日常运营重点的数据指标 5.2.9 数据异常的常见原因及解决办法 5.2.10 数据报表的制作流程 5.2.11 数据图表的类型及制作流程

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
	5.3 数据监控与报告撰写	5.3.1 能监控基础数据 5.3.2 能制作基础数据报表 5.3.3 能制作基础数据图表	5.3.1 日常运营重点的数据指标 5.3.2 数据异常的常见原因及解决办法 5.3.3 数据报表的制作流程 5.3.4 数据图表的类型及制作流程

5.5 中级跨境电子商务运营人员工作要求

5.5.1 学历及工作经验要求

中级跨境电子商务运营人员的学历与工作经验应满足以下条件之一：

- 累计从事本职业或相关职业工作6年（含）以上；
- 中等职业学校及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上；
- 高等职业学校及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上；
- 本科及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

5.5.2 工作能力要求和相关知识要求

中级跨境电子商务运营人员职业能力应掌握表2所列职业能力要求和相关知识要求。

表2 中级跨境电子商务运营人员工作能力及相关知识要求

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
1 选 品 与 采 购	1.1 产品选择	1.1.1 能对目标竞品进行剖析比对，找准市场切入点 1.1.2 能谈判采购价格	1.1.1 行业情况及产品的相关知识 1.1.2 定价目标与企业定价策略选择的相关知识 1.1.3 成本控制的相关知识
	1.2 产品采购	1.2.1 能按照产品采购计划下单 1.2.2 能与供应商沟通跟进各生产节点及交期 1.2.3 能负责产前样品的验货以及产品装柜前的验货 1.2.4 能及时做出补货决定并予以实施 1.2.5 能合理安排产品库存 1.2.6 能负责调查、分析产品质量问题，与供应商协商解决方案	1.2.1 采购计划的相关知识 1.2.2 供应商沟通的相关知识 1.2.3 产品质量检验的相关知识 1.2.4 库存管理与控制的相关知识 1.2.5 仓储ERP系统使用的相关知识 1.2.6 产品质量检验的相关知识
2 平 台	2.1 信息展示	2.1.1 能制定产品详情页模板、设计首页模板 2.1.2 能确定展示信息优化方向	2.1.1 详情页模板设置方法及流程 2.1.2 展示信息优化内容知识

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
运营	2.2 基础运营	2.2.1 能细分产品类目,做好产品分组与排序 2.2.2 规范正确发布产品 2.2.3 能跟踪和分析竞品动态	2.2.1 产品分类方法 2.2.2 发布产品的要求 2.2.3 分析竞品的方法
	2.3 营销推广	2.3.1 能制定并执行平台内搜索引擎推广计划 2.3.2 能设计和执行营销活动方案 2.3.3 能跟进营销效果评估结果及时调整营销活动方案	2.3.1 搜索引擎推广的要求 2.3.2 营销活动方案撰写内容 2.3.3 营销效果评估指标知识
3 物流管理	3.1 信息及库存管理	3.1.1 能进行库存控制和优化 3.1.2 能制定退换货的物流方案 3.1.3 能够维护库存相关的物流绩效指标	3.1.1 影响库存的因素 3.1.2 库存优化的方法 3.1.3 物流方案撰写知识 3.1.4 物流绩效指标知识
	3.2 发货管理	3.2.1 能根据产品属性、物流渠道、平台物流规则选择包装方式 3.2.2 能选择物流及报关第三方服务商 3.2.3 能制定低成本、高效率的物流方案 3.2.4 能够维护发货相关的物流绩效指标	3.2.1 产品包装方式方法 3.2.2 报关知识 3.2.3 成本控制知识
4 客户管理与开发	4.1 客户咨询与维护	4.1.1 能熟练操作询盘软件 4.1.2 能回复询盘 4.1.3 能划分询盘问题 4.1.4 能辨别可疑询盘 4.1.5 能根据采购直达流程进行回复跟进	4.1.1 询盘、询价软件及流程知识 4.1.2 填写采购信息、委托平台进行采购直达的知识
	4.2 客户开发	4.2.1 能处理客户来电咨询 4.2.2 能维护企业形象 4.2.3 能够处理退换货 4.2.4 能够监测客户评论并及时处理 4.2.5 能合理处理售后投诉及纠纷 4.2.6 能处理单据 4.2.7 能进行跟单	4.2.1 外语接打电话的知识 4.2.2 提供优质客户服务的知识 4.2.3 跨境退换货政策及流程知识 4.2.4 客户评论翻译、问题汇总上报知识及流程 4.2.5 软件检测客户评论情绪 4.2.6 售后处理流程 4.2.7 投诉及纠纷处理知识及流程
5 数据采集	5.1 数据采集	5.1.1 能制定数据分析目标 5.1.2 能制定数据分析指标 5.1.3 能科学选择数据采集渠道及工具 5.1.4 能撰写数据采集与处理的方案	5.1.1 数据采集与处理方案的构成 5.1.2 数据指标体系 5.1.3 数据采集渠道及类型 5.1.4 数据采集工具的使用

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
集与分析	5.2 数据分析	5.2.1 能分析行业数据 5.2.2 能分析竞争对手数据 5.2.3 能分析客户数据 5.2.4 能分析推广数据 5.2.5 能分析销售数据 5.2.6 能分析供应链数据 5.2.7 能分析产品行业数据 5.2.8 能分析产品能力数据	5.2.1 市场数据分析的概念和内容 5.2.2 市场数据分析的指标及含义 5.2.3 市场数据分析的方法 5.2.4 运营数据分析的概念和内容 5.2.5 运营数据分析的指标及含义 5.2.6 运营数据分析的方法 5.2.7 产品数据分析的概念和内容 5.2.8 产品数据分析的指标及含义 5.2.9 产品数据分析的方法
	5.3 数据监控与报告撰写	5.3.1 能监控数据 5.3.2 能撰写数据分析报告	5.3.1 日常运营常用初级指标及含义 5.3.2 数据监控一般流程 5.3.3 数据分析报告的内容及撰写方法

5.6 高级跨境电子商务运营人员工作要求

5.6.1 学历及工作经验要求

高级跨境电子商务运营人员的学历与工作经验应满足以下条件之一：

- 累计从事本职业或相关职业工作 10 年（含）以上；
- 中等职业学校及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作 9 年（含）以上；
- 高等职业学校及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作 8 年（含）以上；
- 本科及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

5.6.2 工作能力要求和相关知识要求

高级跨境电子商务运营人员职业能力应掌握表 3 所列职业能力要求和相关知识要求。

表 3 高级跨境电子商务运营人员工作能力及相关知识要求

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
1 选品与采购	1.1 产品选择	1.1.1 能预判市场流行趋势 1.1.2 能准确把握品牌定位与调性 1.1.3 能提出产品研发及改型建议	1.1.1 市场与客户需求挖掘的相关知识 1.1.2 消费者心理学的相关知识 1.1.3 品牌形象与品牌管理的相关知识 1.1.4 用户体验的相关知识 1.1.5 产品研发的相关知识 1.1.6 产品改型的相关知识
	1.2 产品采购	1.2.1 能实施供应商动态评级管理 1.2.2 能遴选优质供应商 1.2.3 能制定合理的采购计划 1.2.4 能制定和监督产品质量检验标准	1.2.1 供应商评估与考核的相关知识 1.2.2 供应商选择的相关知识 1.2.3 采购计划制定的相关知识 1.2.4 产品质量检验的相关知识 1.2.5 质量管理体系的相关知识

职业功能	工作内容	工作能力要求	相关知识要求
2 平台运营	2.1 信息展示	2.1.1 能制定产品图片拍摄标准、视频处理标准 2.1.2 能及时识别展示信息风险并有效规避	2.1.1 标准制定相关知识 2.1.2 风险规避知识
	2.2 基础运营	2.2.1 能控制库存周转率 2.2.2 能进行数据运营 2.2.3 能提出合理的选品建议	2.2.1 库存周转率计算方法 2.2.2 建议报告的撰写要求
	2.3 营销推广	2.3.1 能进行广告、流量等投放运营 2.3.2 能进行全媒体营销 2.3.3 能进行营销效果评估	2.3.1 广告、流量投放相关知识 2.3.2 全媒体营销方法 2.3.3 营销效果评估内容
3 物流管理	3.1 信息及库存管理	3.1.1 能进行库存动态调整和数据分析 3.1.2 能对库存相关的物流绩效指标进行风险控制 3.1.3 能够与供应商建立稳定的合作关系	3.1.1 风险控制指标 3.1.2 库存动态调整知识 3.1.3 供应商沟通技巧
	3.2 发货管理	3.2.1 能进行物流动态调整和数据分析 3.2.2 能对发货相关的物流绩效指标进行风险控制 3.2.3 能够与物流商建立稳定的合作关系	3.2.1 物流动态调整知识 3.2.2 物流商沟通技巧
4 客户管理与开发	4.1 客户咨询与维护	4.1.1 能够进行跨境客户分析 4.1.2 能够进行跨境客户分级和管理 4.1.3 能够进行跨境客户满意度分析与管理、忠诚度分析与管理的的能力	4.1.1 客户信息分类、分级及分析知识 4.1.2 客户满意度分析及管理知识 4.1.3 客户忠诚度分析及管理知识
	4.2 客户开发	4.2.1 能够分析跨境客户流失因素 4.2.2 能够挽回流失客户 4.2.3 能够处理客户危机问题 4.2.4 能够进行客户电话陌生拜访 4.2.5 能够设计客户服务产品 4.2.6 能够分析与挖掘客户信息 4.2.7 能够对客户进行二次营销	4.2.1 流失客户分析及管理知识 4.2.2 挽回流失客户语言技巧和营销技巧 4.2.3 化解客户信任危机技巧 4.2.4 化解因民族、宗教、文化、习俗等差异造成的危机问题 4.2.5 全媒体客服服务产品知识 4.2.6 客户数据挖掘与分析知识 4.2.7 个人信息安全相关的法律法规
5 数据采集与分析	5.1 数据采集	5.1.1 能制定数据采集指标体系 5.1.2 能验证数据采集指标体系	5.1.1 数据分析的应用场景 5.1.2 建立指标体系的方法及流程 5.1.3 验证指标体系的方法及流程
	5.2 数据分析	5.2.1 能制定数据分析指标体系 5.2.2 能对数据化运营执行过程进行跟踪与优化 5.2.3 能对业务数据进行综合分析并优化	5.2.1 数据化运营方案的内容 5.2.2 制定数据化运营方案的方法及流程 5.2.3 数据化运营执行过程跟踪及优化流程 5.2.4 数据分析常见模型应用 5.2.5 业务数据综合分析方法及流程
	5.3 数据监控与报告撰写	5.3.1 能设计数据综合分析报告框架 5.3.2 能撰写可视化数据综合分析报告	5.3.1 数据综合分析报告内容 5.3.2 数据分析报告可视化设计

附 录 A

(资料性)

跨境电商运营人员职业能力等级与跨境电商相关岗位、职位对照表

表 A 跨境电商运营人员职业能力等级与跨境电商相关岗位、职位对照表

跨境电商运营人员职业能力等级	跨境电商相关岗位、职位
高级职业能力	高级跨境电商运营师/跨境电商运营总监
中级职业能力	跨境电商运营师/跨境电商运营经理
初级职业能力	助理跨境电商运营师/跨境电商运营专员