



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021级电子商务专业 技能考核标准

目录

一、专业名称及适用对象	1
二、考核目标	1
三、考核内容	1
1. 岗位基本技能模块—网络客户服务与管理	2
2. 岗位核心技能模块—网店（站）美工	3
3. 岗位核心技能模块—电商平台运营	5
4. 岗位核心技能模块—企业网络推广	7
5. 岗位核心技能模块—电商物流管理	9
四、评价标准	9
五、考核方式	12
六、附录	13

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

电子商务专业（专业代码：530701）。

2. 适用对象

高等职业院校三年一期全日制在籍学生。

二、考核目标

1. 检查专业办学水平：电子商务专业技能抽查是为全面贯彻落实教育部提出的职业教育“以就业为导向、以服务为宗旨、以质量提升为核心”办学思想，进一步落实《国家职业教育改革实施方案》（职教20条）精神，以科学发展观为指导，促进高等职业教育健康发展。根据湖南省教育厅关于实施职业院校学生专业技能抽查制度的工作部署，通过电子商务专业能力测试，为检验湖南现代物流职业技术学院电子商务专业办学水平提供一个评判依据。

2. 引导专业教学改革：通过此项技能测试，引导湖南现代物流职业技术学院电子商务专业教学改革发展方向，促进“1443”工学交替人才培养模式改革与创新，培养可持续发展、满足企事业单位需求的“新商科”高素质技术技能型电子商务人才。

3. 检验学生的职业技能和素质：本专业技能考核，通过设置网络客户服务与管理、网店(站)美工、电商平台运营、企业网络推广和电商物流管理的5个技能模块，分别对应了“五岗并行”课程体系和5个类别岗位群。测试学生的电商客服、电商美工、电商运营、新媒体推广和电商物流类岗位能力，测试学生从事电子商务工作的团队协作、执行力、创新思维、成本控制、质量效益、安全规范等职业素养。引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量。

三、考核内容

根据专业调查研究和广泛征求意见，参照国家相关职业技能等级证书和标准，结合本专业人才培养方案，本技能考核标准以测试学生对所学的专业基本技能和专业核心技能掌握情况为目标，对接5个典型岗位群和核心课程标准，再根据专业技能基本要求，设置了岗位基本技能、岗位核心技能和跨岗位综合技能三个部分。

其中岗位基本技能设置：网络客户服务与管理1个模块；岗位核心技能设置：网站（店）美工、电商平台运营、企业网络推广和电商物流管理4个模块；跨岗位综合技能在基本技能模块和核心技能模块中有体现，例如“网络客户服务与管理”模块中包含电商客服类和电商运营类岗位技能要求，“网站（店）美工”模块中包含电商美工类和新媒体推广类岗位技能要求，“电商平台运营”模块中包含电商运营类和新媒体推广类岗位技能要求，“企业网络推广”模块中包含电商运营类和新媒体推广类岗位技能要求，“电商物流管理”模块中包含电商物流类和电商运营类岗位技能要求等。

1. 岗位基本技能模块—网络客户服务与管理

本技能模块包括售前网络客户服务与管理、售后网络客户服务与管理2个抽考项目。本模块主要考核内容为：分析和提炼企业产品或服务特色及优势，分析目标客户，为企业有效规划客户服务前的准备工作；通过网络沟通客户的需求，引导客户消费；对客户进行客户价值分析、客户分级管理；处理客户异议与投诉，实施客户关怀等。

2.1 售前网络客户服务与管理

（1）技能要求

①能分析竞争对手发展状况，并对自身企业产品或服务的特点进行合理分析，提炼企业产品服务特色及优势，并能识别和描述企业的目标客户群体；

②能根据产品性能或服务特点，行业发展动态，有效规划客户接待前的准备工作；

③能使用 QQ、旺旺、Email、微信等工具与顾客有效沟通，能根据实际情况选择合适的沟通方式，掌握与客户交流技巧；

④能正确介绍电商平台基本交易流程，平台基本交易规则；

⑤能正确理解客户需求，了解客户的期望，有针对性地推荐企业产品和服务，能将产品特点转化为客户利益；

⑥能对客户价值进行评估，正确测算客户价值，对客户价值进行动态分析；

⑦能掌握重点客户识别的基本方法和技术，并能对客户进行分级管理。

（2）素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②有乐观向上的工作热情和良好的服务意识；

③有较强的市场分析能力和客户需求的分析引导能力；

- ④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；
- ⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；
- ⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；
- ⑦能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

2.2 售后客户服务与管理

（1）技能要求

- ①能准确判断客户异议的类型；
- ②能分析判断异议产生的原因；
- ③能掌握异议处理的步骤和方法；
- ④能掌握异议处理的原则，灵活运用异议处理技巧；
- ⑤能分析客户投诉产生的原因，准确判断客户投诉的类型；
- ⑥能科学制定处理投诉的基本流程，掌握一般投诉处理方法；
- ⑦能合理利用投诉处理的基本技巧，来化解异议并维系客户；
- ⑧能为客户正确介绍基本的法律常识、提供维权帮助；
- ⑨能定期回访维护新老客户，倾听顾客的建议与意见，及时向公司反馈信息并提供改善方案。

（2）素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②有乐观向上工作热情和良好的服务意识；
- ③有较强的市场分析能力和客户关系维护能力；
- ④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；
- ⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；
- ⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；
- ⑦能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

2. 岗位核心技能模块—网店（站）美工

本技能模块包括网店美工设计、网站美工设计2个抽考项目。其中网店美工设计是以视觉营销为目标，完成企业的店铺设计，主要运用图像处理工具完成店铺的Logo设计、Banner 设计、主图设计、促销海报设计、商品详情页设计、以及店铺的整体风格设计（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。网站美工设计以完成企业的网站

内容编辑为背景，主要运用图像处理工具、网页编辑工具，完成企业网站所需图片的修饰美化、网站页面的排版布局、网站页面内容的编辑、页面元素基本动态设计等。

1.1 网店美工设计

(1) 技能要求

- ①能进行店铺的 Logo 设计与制作；
- ②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等进行店铺的 Banner 设计与制作；
- ③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图；
- ④能制作店铺的客服区、收藏区、分类图标等；
- ⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作促销海报；
- ⑥能根据不同类目商品特点制作商品详情页描述；
- ⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行店铺的整体风格设计，店铺的整体装修（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

(2) 素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②在进行商品主图设计、促销海报制作、商品详情页设计过程中能注重内容的合法性（不能盗图、发布违法违规信息等）、规范性；
- ③具有细致的工作作风；
- ④具有一定的视觉审美、视觉营销能力、创新设计理念；
- ⑤有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观；
- ⑥能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

1.2 网站美工设计

(1) 技能要求

- ①能正确识别和选用网站图像的基本格式，并能进行格式转换；
- ②能根据网页图像大小以及图像像素要求对图像进行处理；
- ③能够处理修饰网站图片，包括网站图片方向调整、明暗度调整、颜色调整；
- ④能够在图像中设置相应的文字效果、水印处理、边框等；
- ⑤能够设置网页基本属性以及 Keyword 关键字、description 标签等；
- ⑥能够用表格、层、框架、表单、CSS+div 来进行网页内容布局设置；
- ⑦能够在网页中正确使用文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素；
- ⑧能够对页面元素进行基本的动态设计，包括页面中滚动文字设计、鼠标经过图

像设计、图片放大特效制作、广告图片自动轮换制作、浮动广告制作等；

⑨能够利用 CSS 进行网页内容的美化。

(2) 素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②在进行页面内容美化过程中能注重内容的合法性、规范性；

③具有细致的工作作风；

④具有一定的视觉审美能力、创新设计理念；

⑤有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观；

⑥能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

3. 岗位核心技能模块—电商平台运营

本技能模块包括 B2B 平台运营、B2C/C2C平台运营2个抽考项目。本模块考核内容为以企业运营项目为背景，主要运用平台工具，完成平台运营中的市场选品、商品定价、店铺引流、转化率提高、客单价提升，以达到项目盈利最大化为目的。基本涵盖了运营岗位所需求的平台操作、数据统计、分析决策等技能。

3.1 B2B平台运营

(1) 技能要求

①熟悉典型B2B平台运营推广规则，灵活使用诚信通/网销宝/ 黄金展位等推广运营工具；

②能掌握阿里巴巴等B2B平台论坛、博客、旺旺群等的建设、互动和推广方法，会软文帖子的构思、编写、发布、论坛推广等；

③能精通平台站内关键字策略、对站内店铺及店内商品选择合适的关键词，进行搜索关键字优化，提升自然搜索流量；

④能熟练使用网店数据统计工具（阿里指数、生意参谋等），对网店店铺的IP、PV、销量、跳出率、地域分布、转化率等做出数据分析；

⑤能进行B2B店铺基础模块功能的搭建；

⑥能实施店铺整体评分优化、产品属性优化、标题优化、价格优化；

⑦能够实施站内SEO排名，从产品销量、买家数、复购率、收藏、好评、浏览量、支付转化率等方面提升产品权重；

⑧能够制定实施代理加盟，CRM管理等具体实施措施。

(2) 素养要求

- ①具备良好的自学能力，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；
- ②热爱互联网电子商务行业，有较强的团队精神和工作激情，善于沟通，踏实肯干；
- ③具备良好的策划推广能力和项目执行能力；
- ④心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强的数据分析能力；
- ⑤推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；
- ⑥能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

3. 2B2C/C2C 平台运营

（1）技能要求

- ①能利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势，进行市场选品；
- ②能对店铺商品进行全方位价格规划，并能对比分析平台竞争对手的价格，采用合适的定价方法；
- ③熟悉 B2C/C2C 平台运营推广常用规则，能灵活使用直通车、钻石展位、淘宝客、天天特价、聚划算等推广运营工具；
- ④能掌握电商平台站内论坛、博客、旺旺群等的内容建设、互动和推广方法，会软文帖子的构思、编写、发布、论坛推广等；
- ⑤能够分析店铺的流量结构，统计计算PV、点击量、点击率等指标，能根据店铺的实际情况，采用合适的方法引流；
- ⑥能够对店铺宝贝成交转化率、跳失率等数据指标进行计算和分析，制定合适策略提高宝贝成交转化率；
- ⑦能够对店铺客单价进行分析，运用合适的营销策略提升客单价；
- ⑧能对店铺或店铺商品实施 SEO 优化，如：进行关键字选择，宝贝标题制作与优化，宝贝上下架时间分析与优化等；
- ⑨能够全面深入认识店铺的 DSR 动态评分，及时分析店铺 DSR动态评分走势，并采用合适方法提升 DSR 动态评分；
- ⑩能够协助制定店铺客服 KPI 考核规则，并能对客服数据进行分析和反馈；
- ⑪能够分析和计算店铺的成本、利润构成，并能对其影响因素进行分析、预测、制定应对措施。

（2）素养要求

- ①具备良好的自学能力，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；

②热爱互联网电子商务行业，有较强的团队精神和工作激情，善于沟通，踏实肯干；

③具备良好的策划推广能力和项目执行能力；

④心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强的数据分析能力；

⑤推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；

⑥能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

4. 岗位核心技能模块—企业网络推广

本技能模块包括搜索引擎推广、移动新媒体推广2个抽考项目。本模块主要用于考核学生根据企业电子商务的需要、推广目标的要求，利用常用推广平台、推广工具为其进行推广方案制定、推广活动实施、数据统计分析、推广效果评估与优化等技能。

4.1 搜索引擎推广

（1）技能要求

①能熟练地把目标推广网站提交给常见搜索引擎，并能检查搜索引擎是否将公司网站搜录成功；

②能使用站长工具等统计工具对目标网站进行搜索引擎收录基本情况的调查；

③能熟练使用搜索引擎优化（SEO）的主要方法，对公司现有网站提出搜索引擎优化诊断方案；

④能熟练通过Google网站管理员工具和百度推广助手来了解潜在用户的搜索习惯；

⑤能根据公司的宗旨、市场定位、产品的卖点、用户的搜索习惯正确设计、选择网站（网页）的标题、关键词、描述等；

⑥能利用搜索引擎技巧（高级搜索、布尔操作符等）快速找到所要的资源，分析竞争对手网站优化和推广情况；

⑦了解搜索引擎分类目录、外部链接和内部链接、关键词链接、交换链接等方法，要求掌握各种链接策略的实现方法；能选择、整合合适的网络媒体和形式来开展网站推广；

⑧了解搜索引擎相关收费推广项目（如关键词竞价、关键词广告等）的基本规则和基本方法，要求能够为竞价推广实施制定计划、设定预算、选择关键词、撰写创意等；

⑨能使用搜索引擎的统计工具（如百度统计、google统计）对推广情况进行数据统计、效果分析，并提出优化措施，以提高网站的转换率和网络推广效果。

（2）素养要求

①具备良好的自学能力，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；

②遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度；

③立足本职岗位、明确工作目标、具备良好的策划推广能力和项目执行能力；

④推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；

⑤心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强数据分析能力；

⑥能注重工作场所的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理，遵守操作规程、操作纪律。

4.2移动新媒体推广

（1）技能要求

①能够熟悉微信、微博和短视频等移动新媒体推广平台的基本规则和操作流程，熟悉工具的传播规律；

②能掌握企业社会化媒体官方账号运营，包括日常内容编辑、发布、维护、管理、互动，提高影响力和关注度；

③利用微信平台，推广公司的品牌、产品和策划营销活动；

④负责微博及微信运营策略、活动、话题的制定及执行；

⑤开展微博、微信互动活动，带动粉丝数量增长，维护推广公司品牌；

⑥跟踪微博及微信推广效果，分析数据并及时反馈，提升公司官方公众平台的影响力与活跃度；

⑦推进微信、微博潜在客户的开发和维护。

（2）素养要求

①有一定网络文案、短视频编辑创新能力；

②有较强的洞察力和创新能力，具有一定的新闻敏感性，善于把握最佳的发微博、微信时机；

③遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度；

④立足本职岗位、明确工作目标、具备良好的策划推广能力和项目执行能力；

⑤能注重工作场所的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理，遵守操作规程、操作纪律。

5. 岗位核心技能模块—电商物流管理

本技能模块主要选取了核心课程《电子商务物流管理》里面核心的技能，即电商采购管理、物流时效管理和仓储管理，同时结合了电子商务数据分析的核心内容，目的是让学生掌握网店或电子商务公司在采购、物流时效和仓储管理方面如何进行数据分析，根据这些数据如何做好物流管理。

(1) 技能要求

- ①能进行电商公司产品采购需求和SKU的预测；
- ②能进行电商公司产品采购价格、成本和供应商的选择，对采购策略进行分析；
- ③能根据网店的数据进行物流时效的数据清洗、排序和选择；
- ④能根据网店的数据进行物流时效的换算和快递公司的选择；
- ⑤能根据仓储数据进行库存结构分析，及时调整销售策略；
- ⑥能根据仓储数据对库存数量、库存健康度进行分析，并制定仓储调整策略。

(2) 素养要求

- ①具有正确的社会主义劳动价值观，能严格遵守采购、仓储管理规范；
- ②具有追求低成本、高效率、高质量的理念；
- ③心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强数据分析能力；
- ④具有一定的劳动精神和劳模精神；
- ⑤能注重工作场所的6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理，遵守操作规程、操作纪律。

四、评价标准

1. 评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生考试过程操作的规范性、工作任务完成质量、提交文档质量等因素评价最终成绩。

2. 分值分配：本专业技能考核各模块试题均实行100分制，其中专业技能占95%，职业素养占5%。最终成绩60分以上为合格，85分以上为优秀。

3. 技能评价要点：重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如表1所示：

表1 电子商务专业技能考核评价要点

序号	模块	项目	评价要点
1	网店	网店美	①店铺 Logo 尺寸、格式符合要求，Logo 设计有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销

	(站)美工	工设计	<p>售商品类型;</p> <p>②店铺的 Banner 尺寸、格式符合要求, Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销导向;</p> <p>③Banner 中添加了店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语, 且设计美观;</p> <p>④商品主图的尺寸、格式符合要求, 对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行了调整, 调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力;</p> <p>⑤在商品的主图中加入了合适的促销元素, 如体现产品价格, 展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满*送*”等利益点;</p> <p>⑥店铺的客服区、收藏区、分类图标设计合理、醒目、美观、有吸引力;</p> <p>⑦海报的尺寸、格式符合要求, 海报内容中有产品的展示、宣传文案、图标元素、引导按钮等, 海报设计紧扣活动主题, 设计美观, 主题突出, 有视觉冲击力;</p> <p>⑧详情页的尺寸、格式符合要求, 详情页版面布局合理、商品特点及卖点突出、商品细节与相关参数齐全, 整体设计简洁直观、美观大方、极好地方便客户了解产品的质量和功能细节;</p> <p>⑨店铺的整体装修中功能区划分设计合理, 排版布局美观、色彩搭配合适, 突出了店铺的经营商品、目标用户、经营理念;</p> <p>⑩项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程, 提交的图片文档命名和格式符合试题要求, 文档文件夹中去除了不相关的的文档, PSD 文件中各图层有规范的命名和分组, 体现了网店美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>
		网站美工设计	<p>①网站页面中的图像格式转换正确, 选用的格式正确;</p> <p>②网站页面中图像大小设置正确, 图像文件字节数达到要求;</p> <p>③对网站页面中的图像按照要求进行了修饰处理, 达到预期效果: 图片角度调整正确、图片瑕疵修复、明暗度调整合适, 颜色调整正确;</p> <p>④对网站页面中的图像按照要求进行了基本的合成处理, 如添加文字、水印处理、边框制作等, 内容准确、设计美观;</p> <p>⑤网页基本属性以及 Keyword、description 等设置正确;</p> <p>⑥根据页面功能和内容要求灵活选用表格、框架、层、表单等进行了布局, 布局合理、美观;</p> <p>⑦网页中文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素添加、修饰正确、美观;</p> <p>⑧页面中元素的动态设计, 如滚动文字设计、鼠标经过图像设计、图片放大特效制作、广告图片轮播、浮动广告制作, 设计正确、美观;</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程, 提交的网页文档命名和内容符合试题要求, 文档文件夹中去除了不相关的、无用的文档, 整个页面编辑美化体现了网站美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>
2	网络客户服务与管理	售前网络客户服务与管理	<p>①分析和提炼企业产品及服务特色正确, 能根据字数要求进行很好概括和描述;</p> <p>②根据企业产品性能或服务特点, 有效规划客户接待前的准备工作, 思路清晰, 准备工作正确完整;</p> <p>③在使用旺旺等工具与顾客沟通交流时, 能够灵活应用售前营销过程的七步骤: 招呼、询问、推荐、议价、核实、道别、跟进, 能阐述明确、切中要害、语言合适;</p> <p>④给客户介绍平台交易流程、交易规则时做到正确、熟练、言简意赅;</p> <p>⑤在与客户交流时, 做到及时准确理解客户需求和期望, 针对客户的期望合理推荐产品和服务, 将产品特点与客户利益相结合;</p> <p>⑥客户价值计算正确, 针对计算的结果的分析, 观点明确、表述清楚、分析深刻;</p> <p>⑦通过数据分析, 按照 ABC 客户分类法对客户进行的分类正确, 对客户分类管理的意义及管理措施分析正确、全面;</p> <p>⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程, 提交的文档工整、美观, 沟通模拟中的用语礼貌、注意措词, 体现了售前客服人员的职业素养。</p>
		售后网络客户服务与管理	<p>①分析和判断客户异议的类型正确;</p> <p>②分析判断客户异议产生原因思路清晰、正确、文笔通顺、符合字数要求;</p> <p>③客户异议处理的步骤详尽、话术合理, 有技巧、针对性强、恰当的异议处理建议, 整个过程礼节性强;</p> <p>④分析客户投诉产生的原因正确, 客户投诉的类型归属正确;</p> <p>⑤处理客户投诉的基本流程正确, 方法采用恰当;</p> <p>⑥处理客户投诉过程采用的话语恰当, 可以化解异议并维系了客户;</p> <p>⑦为客户介绍的基本法律常识、提供的维权帮助内容正确, 思路清晰;</p> <p>⑧采用电子邮件等方式进行的客户回访, 格式正确、内容涵盖了试题情境中要求内容、语言通顺、礼节性强, 同时能结合客户的实际情况实时推介了新的产品和服务;</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程, 提交的文档工整、美观, 沟通模拟中的用语礼貌、注意措词, 体现了售后客服人员的职业素养。</p>

3	电商平台运营	B2C/C2C平台运营	<p>①直通车、钻石展位、淘宝客、天天特价、聚划算等推广运营工具理解正确、相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地推广信息传递给潜在消费者，让潜在客户了解产品的特点和卖点，软文紧扣推广目标，能吸引网民，结构严谨、文笔通顺，软文发布的平台与版块，选择合适，与产品特点吻合；</p> <p>③利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势、价格定位等操作正确，趋势分析正确，定价方法选用合适，定价计算正确；</p> <p>④商品关键字的选择操作正确，选择合理，制作的宝贝标题符合商品标题一般制作要求，优化思路清晰，宝贝上下架时间分析正确，选用的上架安排时点和思路正确；</p> <p>⑤PV、点击量、点击率等流量指标计算正确，流量结构、影响因素分析正确，根据店铺实际选用的引流方法合适、具备可操作性；</p> <p>⑥成交转化率、跳失率等数据指标计算正确，对成交转化率影响因素分析，以及数据的分析全面、深入、正确，制定的提升成交转化率的策略正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑦店铺客单价计算正确，客单价影响因素分析全面、正确，根据店铺实际提升客单价的策略运用正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑧DSR 动态评分含义回答正确，动态评分影响因素分析正确、全面，选用的提升 DSR 动态评分方法正确、合理；</p> <p>⑨根据客服 KPI 考核规则进行的数据分析正确、全面，店铺的陈本、利润计算正确，构成分析正确，影响因素分析正确，制定的应对措施正确、合理。</p> <p>⑩项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，其中的操作过程、数据分析、制定方法、优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
		B2B 平台运营	<p>①诚信通、网销宝、黄金展位等推广运营工具理解正确，相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地推广信息传递给潜在消费者，让潜在客户了解产品的特点和卖点，软文紧扣推广目标，能吸引网民，结构严谨、文笔通顺，软文发布的平台与版块，选择合适，与产品特点吻合；</p> <p>③商品关键字的选择操作正确，选择合理，制作的宝贝标题符合商品标题一般制作要求，标题优化思路清晰；</p> <p>④使用阿里指数、生意参谋等数据平台工具分析数据，操作和分析正确；</p> <p>⑤对网店店铺的 PV、销量、点击率、转化率、跳出率、客单价等数据指标计算正确，且对数据指标的相关分析正确；</p> <p>⑥根据数据指标分析后，实施的店铺整体评分优化、流量优化、转化率优化、客单价优化等措施正确、全面；</p> <p>⑦从产品销量、买家数、收藏、好评、浏览量优化、产品属性优化、标题优化、价格优化等方面提升产品权重措施正确，有可执行性；</p> <p>⑧针对 B2B 平台实施的代理加盟，CRM 管理等措施正确、完整；</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，其中的操作过程、数据分析、制定方法、优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
4	企业网络推广	搜索引擎推广	<p>①常用的搜索引擎入口地址回答正确，将推广目标网站提交给某搜索引擎的操作正确，检查搜索引擎是否收录公司网站的操作正确；</p> <p>②使用站长工具等统计工具对目标网站进行搜索引擎收录基本情况调查的操作过程正确，提交的截图和数据清晰、正确；</p> <p>③对公司网站的Title、Keyword、Description、关键词密度的查询正确，根据查询结果进行的诊断正确，优化思路清晰、正确；</p> <p>④根据公司的宗旨、市场定位、产品卖点、用户搜索习惯设计的标题、关键词、描述等正确、有创意、可执行；</p> <p>⑤通过Google网站管理员工具和百度推广助手分析的潜在用户搜索习惯，分析正确；</p> <p>⑥在搜索引擎使用过程中能够使用高级搜索、布尔操作符等搜索技巧快速找到资源，分析竞争对手情况，搜索技巧使用正确，搜索的结果符合要求；</p> <p>⑦搜索引擎关键词竞价、关键词广告等基本规则和基本方法回答正确，创意内容设计主题鲜明、简明扼要、新颖吸引人、契合网络文化与 SEO，字数和格式都达到相关要求；</p> <p>⑧针对搜索引擎的点击率、转化率等数据指标的涵义回答正确，数值计算正确，数据分析正确，改进建议和优化措施具体、正确、有可操作性；</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，操作过程规范、提交的文档工整、美观。</p>
		新媒体推广	<p>①微信、微博、视频等新媒体推广平台的特点、传播的规律，平台的基本规则、操作流程等相关问题回答正确；</p> <p>②为企业在移动平台规划和设计的账号类型正确、合理，账号的名称简单、好记、与公司密切相关、有创意；</p>

			③移动平台中的栏目内容设计符合网站特点和需求，便于粉丝阅读和选择，用户体验好； ④策划和发布的活动内容、话题制定有新意，能引起粉丝兴趣，内容结构严谨、文笔通顺、图文并茂、构思新颖，能吸引网民，获得高黏度的粉丝群； ⑤规划开展的互动活动，方法可行性强，条理清晰，推送时间把握准确，且符合网站用户对象； ⑥对平台推广中产生相关的粉丝数据统计正确，对粉丝类型、粉丝群体性质以及其具体分布情况，分析正确，提出的相关优化改进建议合理正确； ⑦项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观。
5	电商物流管理	电商物流管理	①能根据任务资料，进行电商公司产品采购需求和SKU的预测； ②能根据任务资料，进行电商公司产品采购价格、成本和供应商的选择，对采购策略进行分析； ③能根据任务资料，进行物流时效的数据清洗、排序和选择； ④能根据任务资料，进行物流时效的换算和快递公司的选择； ⑤能根据任务资料，进行库存结构分析，及时调整销售策略； ⑥能根据任务资料，对库存数量、库存健康度进行分析，并制定仓储调整策略。 ⑦项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，操作过程规范、提交的文档工整、美观。

五、考核方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。具体方式如下：

1. 抽查样本：按该年级注册人数随机抽取10%，抽取样本不足10人取10人，超过30人取30人。

2. 参考模块选取：专业基本技能模块、岗位核心技能模块均为参考模块，采用（1+4）模块选考方式，其中专业基本技能模块为网络客户服务与管理，岗位核心技能模块包括网店美工、电商平台运营、企业网络推广和电商物流管理。

3. 学生参考模块确定：参考学生按规定比例随机抽取2个考试模块进行测试，其中，100%考生参考专业基本技能模块中的“网络客户服务与管理”模块，30%考生参考岗位核心技能模块中的“网站（店）美工”模块，30%考生参考岗位核心技能模块中的“电商平台运营”模块，30%考生参考岗位核心技能模块中的“企业网络推广”模块，10%考生参考岗位核心技能模块中的“电商物流管理”模块。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在核心技能模块中的抽取应试模块。

4. 试题抽取方式：学生在相应模块题库中随机抽取 1 道试题考核。

5. 测试时间：120 分钟，其中专业基本技能模块考试时间 60 分钟，岗位核心技能模块考试时间 60 分钟。

6. 场地设备：考点提供计算机、网络设备及相关耗材。考生不得自带存储介质和软件等相关材料。

7. 评分方式：根据现场测评专家的记录和测试结果，由湖南省职业院校职业能力考试委员会指定的考评员集体评判成绩。

8. 成绩公布：由湖南省教育厅在网上统一公布抽查学校的平均成绩和合格率及排

名等，不公布个人成绩。

六、附录

1. 相关法律法规

(1) 《互联网信息服务管理办法》（国务院令 292 号）

摘录：第十五条 互联网信息服务提供者不得制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：（一）反对宪法所确定的基本原则的；（二）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；（三）损害国家荣誉和利益的；……

(2) 《商务部关于促进电子商务应用的实施意见》商电函[2013]911 号

摘录：重点任务：（一）引导网络零售健康快速发展。

引导网络零售企业优化供应链管理、提升客户消费体验，支持网络零售服务平台进一步拓展覆盖范围、创新服务模式；支持百货商场、连锁企业、专业市场等传统流通企业依托线下资源优势开展电子商务，实现线上线下资源互补和应用协同；组织网络零售企业及传统流通企业开展以促进网络消费为目的的各类网络购物推介活动。

2. 相关规范与标准

[1] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校电子商务专业教学标准；

[2] 中华人民共和国电子商务法. 北京：法律出版社，2018；

[3] 全国电子商务职业教育教学指导委员会. 电子商务类教学质量国家标准；

[4] “1+X”职业资格证书中网店运营推广职业资格标准；

[5] “1+X”职业资格证书中电子商务数据分析职业资格标准。