

# 跨境电商B2B数据运营 职业技能等级标准

## 目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 对应院校专业.....	4
5 面向工作岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	9

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准起草单位：清华大学国家服务外包人力资源研究院、阿里巴巴（中国）教育科技有限公司。

本标准主要起草人：孙家广、顾明、毛居华、何雄、欧巧秘、欧阳伍娟、胡新振、石虎、李中、范莉娅、张立洪、邓焕玉。

声明：本标准的知识产权归属于清华大学，使用权归属于阿里巴巴（中国）教育科技有限公司，未经清华大学和阿里巴巴（中国）教育科技有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准提出了跨境电子商务 B2B 数据运营职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于跨境电子商务 B2B 数据运营职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则》 第 1 部分：标准的结构和编写

GB/T 36311 电子商务管理体系要求

GB/T 35408 电子商务质量管理 术语

GB/T 31232.1 电子商务统计指标体系 第 1 部分：总体

GB/T 31232.2 电子商务统计指标体系 第 2 部分：在线营销

## 3 术语和定义

国家、行业标准界定的，以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 电子商务 E-commerce

通过信息网络进行产品和服务交易的经营活动。

### 3.2 跨境电子商务 Cross-Border Electronic Commerce

为分属不同关境的交易主体以国际互联网为手段，通过营销型平台、社会化平台及其他营销方式完成交易，并进行跨境支付与货物运输等进出口贸易的商业活动，以及通过一个或多个贸易环节衍生的相关服务。

### **3.3 运营 Operation**

与产品生产和服务创造密切相关的各项管理工作的总称,包括对其过程的计划、组织、实施和控制。

### **3.4 电子商务运营 E-commerce Operation**

为完成经营目标,通过信息网络围绕产品和服务交易开展的各项经营和管理工作的总称。

### **3.5 数据运营 Data-based Operation**

通过数据采集、清洗、聚类整合,用适当的统计分析方法对数据进行分析,挖掘数据的价值,基于数据挖掘的结论,指导经营活动的全过程,并对经营活动产生数据继续进行分析,应用于经营活动中,形成基于数据的运营循环。

### **3.6 跨境电商数据运营 Data-based Operation in Cross-Border Electronic Commerce**

在跨境电商经营活动中应用数据运营。

### **3.7 电子商务应用企业 Enterprises Using Electronic Commerce**

通过营销型平台、社会化平台及其他营销方式完成交易的企业。

### **3.8 B2B Business-to-Business**

企业与企业之间通过专用网络或 Internet,进行数据信息的交换、传递,开展交易活动的商业模式。

### **3.9 跨境电子商务 B2B B2B Cross-Border Electronic Commerce**

B2B 跨境电子商务是境内企业与境外企业间的电子商务活动。

### **3.10 跨境电子商务 B2B 数据运营 Data-based Operation in B2B Cross-Border Electronic Commerce**

B2B 跨境电子商务应用企业基于数据进行各项管理工作。

### 3.11 电子商务服务企业 Electronic Commerce Service Enterprise

基于互联网，为企业、机构或个人提供产品或服务交易及辅助服务的企业，既包括电子商务平台服务企业，也包括物流、支付、信用、营销等为电子商务交易提供辅助服务的电子商务支撑服务企业。

## 4 面向院校专业

**中等职业学校：**电子商务、移动商务、网络营销、跨境电子商务等专业。

**高等职业学校：**电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、电子商务技术、国际商务、国际经济与贸易、商务英语、跨境电子商务等专业。

**应用型本科学校：**国际经济与贸易、贸易经济、电子商务、商务英语、国际商务、市场营销、网络与新媒体等专业。

## 5 面向工作岗位（群）

**【跨境电子商务 B2B 数据运营】（初级）：**主要面向跨境电子商务应用和服务企业，跨境电商运营、跨境电商营销和销售等岗位。

**【跨境电子商务 B2B 数据运营】（中级）：**主要面向跨境电子商务应用和服务企业，跨境电商运营、跨境电商营销和销售等岗位。

**【跨境电子商务 B2B 数据运营】（高级）：**主要面向跨境电子商务应用和服务企业，跨境电商运营、跨境电商营销和销售等岗位。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

跨境电子商务 B2B 数据运营职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【跨境电商 B2B 数据运营】(初级): 根据店铺和官方网站的规划, 辅助完成平台店铺装修、数据运营基础工作, 根据线上跨境交易业务需要, 完成外贸跟单和单证制作等工作任务。

【跨境电商 B2B 数据运营】(中级): 主要完成平台店铺运营、平台店铺营销、基础全网营销和线上跨境交易等工作任务。

【跨境电商 B2B 数据运营】(高级): 主要完成数据运营分析与策划方案制定、全网营销、跨境贸易等工作任务, 达成店铺经营目标。

## 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 跨境电商 B2B 数据运营职业技能等级要求 (初级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 平台店铺基础操作	1.1 协助旺铺装修	1.1.1 能根据店铺装修方案, 拍摄和选择企业和商品图片。 1.1.2 能使用图片处理工具, 对图片进行初步处理。 1.1.3 能根据店铺装修方案, 拍摄企业或商品短视频, 并用相关工具做基础裁剪、修补处理。
	1.2 协助店铺数据运营	1.2.1 能根据店铺运营方案, 高效地按规则发布商品。 1.2.2 能在店长指导下, 及时完成更新、维护企业或商品信息的操作。 1.2.3 能根据活动策划方案, 在平台上执行简单的促销活动设置。
2. 线上跨境交易	2.1 外贸跟单	2.1.1 能根据已签署的商务合约相关要求, 对接供应商, 验收商品, 确保按期供货。 2.1.2 能对接物流服务企业, 跟进国际物流进程, 确保按期发货。 2.1.3 能对接客户方联系人, 跟进国际支付进程, 确保按期回款。
	2.2 单证制作	2.2.1 能根据订单要求, 制作或核对货代托书、装箱单、报关单及报关委托书。 2.2.2 能制作或核对发票、议付资料 (含信用证等)、保险单等。 2.2.3 能核对并交付商检证、原产地证等。

表 2 跨境电子商务 B2B 数据运营职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 平台店铺运营	1.1 平台店铺基础建设	<p>1.1.1 能根据平台运营策划方案，结合企业和商品情况，制定店铺装修方案。</p> <p>1.1.2 能根据店铺装修方案，拍摄和选择企业和商品图片及短视频，并正确使用软件工具优化图片和编辑短视频。</p> <p>1.1.3 能根据店铺装修方案，选择关键词、确定标题，完善产品信息，发布产品、设置橱窗，完成店铺装修。</p>
	1.2 数据分析运营	<p>1.2.1 能根据企业生产和需求，及时更新、维护商品信息，能根据运营策略合理调整报价。</p> <p>1.2.2 能根据店铺的曝光、点击和询盘数据变化，进行运营数据分析，及时调整关键词等产品信息。</p> <p>1.2.3 能根据不同跨境电商平台规则，通过增加店铺信用和线上完成交易等方式提升平台运营效果。</p>
2. 平台店铺营销	2.1 市场调研与文案撰写	<p>2.1.1 能对跨境电商平台进行市场调查分析及同类产品调查，完成厂家产品竞争分析报告。</p> <p>2.1.2 能根据运营策划方案，撰写英文版公司介绍、商品详情文案。</p>
	2.2 营销推广	<p>2.2.1 能根据平台运营策划方案，制定和推广近期内橱窗等平台广告计划。</p> <p>2.2.2 能及时回复客户初次询盘，准确回答客户关心的商品和生产问题。</p> <p>2.2.3 能及时获取和回复平台上发布的客户公开需求，筛选意向客户。</p>
3. 基础全网营销	3.1 海外客户数据分析	<p>3.1.1 能利用海关数据等公开数据源获取潜在客户，结合平台公共数据，完成海外客户数据分析报告。</p> <p>3.1.2 能根据全网营销方案，分析产品和市场情况，制定阶段性、具体模式的全网营销计划。</p>
	3.2 营销执行	<p>3.2.1 能根据全网营销计划，及时以英文邮件方式沟通新老客户。</p> <p>3.2.2 能根据全网营销计划，合理部署页面内容及链接，购买关键词推广，执行海外搜索引擎优化。</p> <p>3.2.3 能根据全网营销计划，注册海外社交媒体账号，通过广告和软文，进行社交媒体营销。</p>
4. 线上跨境交易	4.1 线上合同签署	<p>4.1.1 能掌握国际贸易规则和互联网跨境贸易知识，与客户进行线上贸易谈判。</p> <p>4.1.2 能按照相关法律规定，完成线上合同签署。</p>
	4.2 客户服务	<p>4.2.1 能掌握通关、检验检疫、退税结汇等贸易流程节点，利用国家跨境电商相关政策，做到外贸有效跟单。</p> <p>4.2.2 能制作核对货代托书、装箱单、报关单及报关委托书、发票、议付资料、报价单等，准确制作单证。</p>



表 3 跨境电商 B2B 数据运营职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 运营分析与策划方案制定	1.1 数据分析	<p>1.1.1 能够搭建业务数据报表体系，建立和完善数据采集、处理、分析、报告等各个流程和方法。</p> <p>1.1.2 能够对网上店铺的 IP、PV、人均访问页数、销量、跳出率、地域分布、转化率等做出专业的数据分析。</p> <p>1.1.3 能监控业务指标运行情况，定期提供运营分析数据图表，提供预测预警和针对性策略建议。</p> <p>1.1.4 能进行用户行为习惯分析。分析客户属性和消费行为，并根据分析结果优化平台产品。</p> <p>1.1.5 能进行流量数据分析。对网站访客、粉丝等进行流量分析。</p> <p>1.1.6 能进行广告数据分析。对品牌所有广告投入的数据进行分析，提高性价比；完成类目专题促销活动策划、跟进相关数据及目标达成情况分析。</p> <p>1.1.7 能搜集海外市场及（国内）竞争者信息，分析和研究竞争对手数据。</p>
	1.2 运营方案制定	<p>1.2.1 能根据企业业务特点和国际市场情况，制定电商平台品牌推广计划及推广活动计划。</p> <p>1.2.2 能通过监控并分析行业动态和竞争对手市场行为，有针对性地制定运营策略。</p> <p>1.2.3 能根据不同跨境电商平台特点选定平台，制定平台运营策划方案。</p> <p>1.2.4 能通过各种网络营销推广方式，追踪各种免费及付费广告资源，制定全网营销计划。</p>
2. 全网营销	2.1 国际搜索引擎优化	<p>2.1.1 能制定并执行网站优化方案，包括关键词选择、广告创意、网站内容优化，网站自然搜索排名达到目标营销效果。</p> <p>2.1.2 能根据网站产品制定关键字策略，并进行监控，对方案进行持续调优。</p> <p>2.1.3 能实施和跟进、评估网站的结构优化和流程优化，保证网站关键词在各大搜索的排名位置和数量。合理构建网站的外链，监控其外链效果，能及时调整外链建设方向。</p> <p>2.1.4 能熟练使用网站测试工具、网站优化工具、流量分析工具等 SEO 常用工具，监控和分析网站数据。</p> <p>2.1.5 能跟踪、分析特定关键词，发现并深刻理解网站当前面临的问题，制定网站搜索现状分析报告。</p> <p>2.1.6 能跟踪主流搜索引擎的算法变化和调整情况，并制定相应的应对措施；监测各大知名网站的收录和</p>

		排名规则，分析研究竞争对手排名靠前的原因，提供分析报告，制定优化计划。
	2.2 海外社交媒体营销	2.2.1 能分析不同国家客户群体海外社交媒体使用情况，结合产品特色，制定海外社交媒体营销策略。 2.2.2 能通过实施海外社交媒体营销策略，管理客户关系，及时分析客户信息，调整策略。
3. 跨境贸易	3.1 流程制定及分析	3.1.1 能根据不同国家法律法规和客户情况，确认不同区域国际贸易谈判及服务流程。 3.1.2 能进行市场数据分析和政策研究，对特定市场提出风险预警管理。
	3.2 贸易谈判与客户服务	3.2.1 能使用商务礼仪、国际贸易谈判技能，线上贸易谈判，接待外国客户验厂和签单。 3.2.2 能对客户进行数据分析和分层分类管理，制定客户预测性销售计划。

## 参考文献

- [1]国家标准化管理委员会.电子商务管理体系要求: GB/T 36311-2018[S].北京: 中国标准出版社, 2018.
- [2]国家标准化管理委员会.电子商务质量管理 术语: GB/T35408-2017[S].北京: 中国标准出版社, 2017.
- [3]国家标准化管理委员会.电子商务统计指标体系 第1部分: 总体: GB/T 31232.1-2018[S].北京: 中国标准出版社, 2018.
- [4]国家标准化管理委员会.电子商务统计指标体系 第2部分: 在线营销: GB/T 31232.2-2014[S].北京: 中国标准出版社, 2014.
- [5]中华人民共和国教育部.中等职业学校电子商务专业教学标准(试行)[S].2019.
- [6]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[S].2019.
- [7]中华人民共和国教育部.高等职业学校移动商务专业教学标准[S].2019.
- [8]中华人民共和国教育部.高等职业学校网络营销专业教学标准[S].2019.
- [9]中华人民共和国教育部.高等职业学校商务数据分析与应用专业教学标准[S].2019.
- [10]中华人民共和国教育部.高等职业学校电子商务技术专业教学标准[S].2019.
- [11]中华人民共和国教育部.高等职业学校商务数据分析与应用专业教学标准[S].2019.

[12]全国中高职衔接电子商务专业教学标准开发课题组.中高职衔接电子商务专业教学指南[M].北京：中央广播电视大学出版社，2017.

[13]清华大学国家服务外包人力资源研究院. 应用技术型人才标准及认证体系研究[M]. 北京，2016.

[14]清华大学国家服务外包人力资源研究院. 中国跨境电子商务产业发展白皮书(2016) [M]. 北京，2016.