

# 跨境电商B2B数据运营 职业技能等级标准

(2020年1.0版)

阿里巴巴(中国)教育科技有限公司

清华大学国家服务外包人力资源研究院 制定

2020年3月 发布

# 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 适用院校专业.....	4
5 面向职业岗位（群） .....	5
6 职业技能要求.....	5
参考文献.....	12

## 前 言

本标准按照GB/T1.1-2009《标准化工作导则》第1部分：标准的结构和编写给出的规则起草。

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、余涌、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性活动。

### 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**

通过信息网络以数据化为特征的运营工作,包括服务于信息呈现和数据采集、进行数据分析以及对数据加以应用的相关经营活动。

### **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经营与管理工作。

### **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。

注: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 适用院校专业

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 面向职业岗位（群）

主要面向跨境电子商务应用和服务企业，涉及工作岗位群包括跨境电商平台运营（如跨境电商平台运营店长、运营专员等）、跨境电商全网营销（如跨境电商 SEO 营销专员、SEM 营销专员、SNS 营销专员等）和跨境电商销售（如跨境电商业务员、跟单员等）等。

#### 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、中级和高级。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，跨境电商平台运营、跨境电商全网营销和跨境电商销售等岗位，根据店铺和官方网站的规划，完成跨境电商店铺基础设计、跨境电商平台基础运营工作任务，根据线上跨境交易业务需要，完成跨境交易跟单工作任务。

**【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，跨境电商平台运营、跨境电商全网营销和跨境电商销售等岗位，除具备完成初级岗位工作任务的能力以外，主要完成跨境电商平台店铺运营、跨境交易

履约、海外社交媒体营销等工作任务。

【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，跨境电商平台运营、跨境电商全网营销和跨境电商销售等岗位，除具备完成中级岗位工作任务的能力以外，主要完成跨境电商平台运营与营销、跨境电商全网营销、跨境交易客户管理等工作任务，达成数据经营目标。

## 6.2 职业技能等级要求描述

跨境电子商务 B2B 数据运营（初级）见表 1。

表 1 跨境电子商务 B2B 数据运营（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 跨境电商 店铺基础设计	1.1 产品拍摄	1.1.1 能根据店铺装修方案和产品类别，制定拍摄方案。 1.1.2 能根据拍摄方案和公司生产情况，制定拍摄计划。 1.1.3 能选择合适的拍摄器材，对产品和公司需展示场景进行拍照和录制视频。 1.1.4 能根据产品类别和客户需求，从产品整体和细节呈现等方面拍摄，准确呈现产品，展现产品特点。 1.1.5 能根据产品特点，进行拍摄场景设计、布置和优化美化处理。
	1.2 图片视频 后期处理	1.2.1 能制定相片筛选标准，对拍照片进行筛选。 1.2.2 能使用图形处理工具，对产品图片与实物的色彩、构图、细节等方面进行校对和美化。 1.2.3 能使用视频处理工具，对视频进行剪辑、字幕、配音等加工处理。 1.2.4 能根据公司管理流程，对合格的照片和视频进行编辑、命名和分类，创建店铺的图片库和视频库。
	1.3 店铺基础	1.3.1 能根据店铺装修方案，制作以海外客户为

	装修	<p>对象、主题明确、体现公司和产品特色的店铺首页。</p> <p>1.3.2 能根据企业和产品特点，制作考虑到国外客户购买习惯、风格统一、体现产品卖点的商品详情页。</p> <p>1.3.3 能依据公司不同阶段的市场策略，制作广告页。</p> <p>1.3.4 能根据不同的国外市场情况，设计不同文化风格的推广页。</p> <p>1.3.5 能根据需求，增减修改 LOGO 和主图。</p>
2. 跨境电商平台基础运营	2.1 信息展示	<p>2.1.1 能根据平台产品信息质量规则，判断并选定需优化的产品信息。</p> <p>2.1.2 能根据平台产品信息质量分层依据，判断并选定产品信息质量优化的方向。</p> <p>2.1.3 能识别产品信息发布过程中存在的问题，确定产品信息质量的优化点。</p> <p>2.1.4 能正确查询平台旺铺质量得分，并根据旺铺质量评分依据，确定旺铺优化方向。</p> <p>2.1.5 能甄别信息的正确性、合理性，避免侵权和违规信息展示。</p>
	2.2 账户管理	<p>2.2.1 能利用平台功能，设置账户个人信息。</p> <p>2.2.2 能使用账户安全设置，修改注册邮箱、密码、手机和安全问题。</p> <p>2.2.3 能使用子账号，设置增加、修改和删除子账号。</p> <p>2.2.4 能使用资金账户管理，设置在线收款账户、线下 T/T 收款账户。</p> <p>2.2.5 能进行移动端平台设置，安全管理账户</p>
	2.3 店铺基础管理	<p>2.3.1 能掌握平台后台布局，准确快速找到相关功能入口。</p> <p>2.3.2 能按要求提交开通店铺所需的资料。</p> <p>2.3.3 能按照平台店铺管理说明，开通店铺。</p> <p>2.3.4 能识别店铺主要功能模块，完成店铺基础设置。</p>



		<p>2.3.5 能在关键词表和标题已确定的情况下，发布产品。</p> <p>2.3.6 能在后台进行产品分组和管理。</p>
	2.4 客户基础管理	<p>2.4.1 能从后台查询名片及其来源，并按要求对客户名片进行归类汇总。</p> <p>2.4.2 能在后台查询访客详情，并对访客进行归类汇总。</p> <p>2.4.3 能正确填写营销表单。</p> <p>2.4.4 能按计划后台完成邮件群发工作。</p> <p>2.4.5 能识别客户的重要程度，进行分类管理。</p>
3. 跨境交易跟单	3.1 交易基础管理	<p>3.1.1 能根据业务情况，启用信用保障服务。</p> <p>3.1.2 能根据订单情况，起草卖家信保订单。</p> <p>3.1.3 能完成平台交易信保服务申请操作。</p> <p>3.1.4 能在平台上完成出口流程操作。</p>
	3.2 单证制作	<p>3.2.1 能根据商品价格情况，准确填写商业发票。</p> <p>3.2.2 能根据商品运输情况，制作装箱单。</p> <p>3.2.3 能根据物流情况，正确填写托运委托书。</p> <p>3.2.4 能准确制作原产地证明申请书和产地证。</p> <p>3.2.5 能依据海关要求，提供海关报关资料。</p>
	3.3 物流选择	<p>3.3.1 能根据商品种类数量，合理选择国际物流方式。</p> <p>3.3.2 能根据货物到达国家和物流公司情况，选择合适的物流公司。</p> <p>3.3.3 能根据商品情况，正确填写出口货物投保单。</p> <p>3.3.4 能按照物流流程，根据船期表完成跨境物流在线下单作业。</p>

跨境电子商务 B2B 数据运营（中级）见表 2。

表 2 跨境电子商务 B2B 数据运营（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 跨境电商	1.1 店铺建设与产品发	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。

平台店铺运营	布	<p>1.1.2 能根据店铺装修方案,指导制定拍摄方案和相片筛选标准,能使用数种软件工具优化图片和编辑短视频。</p> <p>1.1.3 能根据产品特点制作关键词表,组合标题,完成产品发布流程。</p> <p>1.1.4 能发布多语言产品,并利用模板提升产品发布效率和质量。</p> <p>1.1.5 能根据运营计划完成产品分配、分组管理和橱窗产品设置。</p> <p>1.1.6 能持续更新产品,及时处理零效果产品。</p>
	1.2 店铺营销	<p>1.2.1 能参与店铺营销策划,根据策划方案,撰写英文版公司介绍、商品详情文案。</p> <p>1.2.2 能根据店铺营销方案,撰写营销活动文案,并按计划执行和总结。</p> <p>1.2.3 能根据店铺营销方案,制定并执行橱窗、顶展推广计划。</p> <p>1.2.4 能制定并执行平台内搜索引擎推广计划。</p>
	1.3 数据分析	<p>1.3.1 能够收集汇总店铺曝光、点击、询盘等数据,结合广告投放额度,进行投入成效分析。</p> <p>1.3.2 能汇总具体商品运营数据,对特定周期内的客户来源和质量进行分析。</p> <p>1.3.3 能搜集全平台的同类目竞品数据,进行横向数据分析对比。</p> <p>1.3.4 能基于数据分析,对爆款产品和主打产品提出运营优化建议。</p>
2. 跨境交易履约	2.1 商机获取与管理	<p>2.1.1 能及时回复客户初次询盘,准确回答客户问题。</p> <p>2.1.2 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> <p>2.1.3 能用邮件完成日常访客营销。</p> <p>2.1.4 能利用工具系统管理商机,跟进客户开发进程。</p>
	2.2 交易管理	<p>2.2.1 能依据价格标准,完成报价核算并制作报价单。</p>

		<p>2.2.2 能填写制式合同，完成合同签订流程。</p> <p>2.2.3 能正确使用信用保障服务，起草信保订单。</p> <p>2.2.4 能使用跨境电商平台外贸综合服务功能，提高订单处理效率。</p>
	2.3 履约服务	<p>2.3.1 能根据外贸合同制作相关单据，含发票、包装单据、汇票、产地证及其他单据。</p> <p>2.3.2 能按合同执行委托生产和采购任务，并验收产品。</p> <p>2.3.3 能选择合适的国际物流，完成产品交付。</p> <p>2.3.4 能跟进国际结算、结汇，办理退税业务。</p>
3. 海外社交媒体营销	3.1 基础营销	<p>3.1.1 能在海外社媒建立企业主页。</p> <p>3.1.2 能在海外社媒发布企业和商品信息。</p> <p>3.1.3 能利用海外社媒收集潜在客户信息。</p> <p>3.1.4 能利用海外社媒执行软文营销，分发促销活动。</p>
	3.2 付费营销	<p>3.2.1 能根据全网营销计划，购买海外社媒付费广告。</p> <p>3.2.2 能解读付费广告数据报表。</p> <p>3.2.3 能计算海外社媒付费营销的投资回报率。</p> <p>3.2.4 能持续优化海外社媒付费广告效果。</p>
	3.3 用户营销	<p>3.3.1 能利用社媒关注、好友等功能开发新用户。</p> <p>3.3.2 能利用社媒交互功能，维护老用户。</p> <p>3.3.3 能分类汇总社媒用户，为销售提供潜在客户。</p> <p>3.3.4 能利用社媒交流功能，激活沉睡客户或提升客单价。</p>

跨境电子商务 B2B 数据运营（高级）见表 3。

表 3 跨境电子商务 B2B 数据运营（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 跨境电商平台运营与营销	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>1.1.3 能够对网上店铺的 IP、PV、人均访问页数、</p>

		<p>销量、跳出率、地域分布、转化率等做出专业的数据分析。</p> <p>1.1.4 能进行平台上的用户行为习惯分析。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 能进行广告数据分析。对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>
	1.2 营销策划方案制定	<p>1.2.1 能根据企业业务特点和国际市场情况，制定电商平台上的品牌推广计划。</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 能分析平台上相关免费及付费广告资源，制定店铺营销方案。</p>
	1.3 店铺管理	<p>1.3.1 能根据经营目标和现状，优化店铺装修方案，持续优化视觉营销效果。</p> <p>1.3.2 能根据业务目标，制定店铺运营方案，并随时分析店铺运营数据，及时调整运营方案。</p> <p>1.3.3 能够准确把握平台各类商机，主导重点客户询盘处理，促成订单。</p> <p>1.3.4 能及时识别店铺运营风险，有效规避。</p>
2. 跨境电商全网营销	2.1 海外社媒营销	<p>2.1.1 能根据经营目标制定社媒营销计划。</p> <p>2.1.2 能根据需要制定和分配社媒广告预算，并计算 ROI。</p> <p>2.1.3 能利用海外社媒收集潜在客户信息，有针对性地执行软文营销、促销和交易磋商。</p> <p>2.1.4 能根据社媒营销数据报表持续优化社媒营销方案。</p>
	2.2 国际搜索引擎优化	<p>2.2.1 能熟练使用网站管理工具、流量分析工具，监控和分析网站数据。</p> <p>2.2.2 能制定并持续执行网站内容优化，提升软文营销效果。</p> <p>2.2.3 能优化网站结构和流程，编制网站地图，提</p>

		<p>升网站自然搜索排名。</p> <p>2.2.4 能合理构建网站的外链，提升外链数量和质量。</p>
	2.3 国际搜索引擎营销	<p>2.3.1 能策划并执行搜索营销策略，持续优化关键字，提升 ROI。</p> <p>2.3.2 能根据需要选择购物广告、展示广告和再营销广告，并计算 ROI</p> <p>2.3.3 能利用数据分析，制定、评估和优化广告投放计划。</p> <p>2.3.4 能合理利用工具，有效提升搜索引擎营销效率和效益。</p>
3. 跨境交易客户管理	3.1 海外客户开发	<p>3.1.1 能利用海关、电商平台、搜索引擎、社媒等数据源获取潜在客户，进行潜在客户数据汇总。</p> <p>3.1.2 能对潜在客户进行合理分类，并用工具进行系统管理。</p> <p>3.1.3 能通过适当途径与潜在客户线上交流与磋商，逐步建立商业合作关系。</p> <p>3.1.4 能计算各种渠道获取的潜在客户转化率，针对性的采取开发客户活动，降低获客成本。</p>
	3.2 线上合同签订	<p>3.2.1 能起草商务合同，并完成贸易谈判。</p> <p>3.2.2 能准确把握客户需求，协调样品研发生产，及时送达客户。</p> <p>3.2.3 能安排和接待客户验厂，准确答复客户关注问题。</p> <p>3.2.4 能依据平台规定，完成线上合同签署全流程。</p>
	3.3 客户服务	<p>3.3.1 能按协议组织供应商生产、验收，并执行供应商管理。</p> <p>3.3.2 能按交期完成报关报检、国际物流相关委托事宜。</p> <p>3.3.3 能跟进客户付款进程，敦促及时回款。</p> <p>3.3.4 能对客户进行数据分析，制定客户预测性销售计划和定期维护计划。</p>

## 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] 教育部高等学校教学指导委员会. 普通高等学校本科专业类教学质量国家

标准[S]. 北京：高等教育出版社，2018年4月

[14] 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.

[15] 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.