

汽车电商服务平台运营与管理

职业技能等级标准

标准代码：530048

(2021 年 2.0 版)

北京运华科技发展有限公司 制定

2021 年 12 月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 适用院校专业.....	2
5 面向职业岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	15

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：北京运华科技发展有限公司、中国汽车流通协会、中国汽车保修设备行业协会、中国汽车维修行业协会、阿里巴巴丹东跨境电商服务中心-丹东众益网络技术有限公司、江苏京东信息技术有限公司扬州分公司、浙江物产元通汽车集团有限公司、北京恒泰博车拍卖有限公司、优车库网络科技发展（深圳）有限公司、北京车驰合众科技有限公司、北京人人车网络技术有限公司、北京鑫利宝经贸有限公司、天津市硕恒科技发展有限公司、天津交通职业学院、北京电子科技职业学院、长春汽车工业高等专科学校、辽宁机电职业技术学院、广西商业学校、广州市交通技师学院。

本标准主要起草人：廖明、罗磊、刘建农、康学楠、赵东明、钱华、陈健鹏、徐红涛、杨小刚、孙羽、姜延平、张潇月、吴宗保、吕江毅、韩萍、曲奕凝、黄强新、王尚军。

声明：本标准的知识产权归属于北京运华科技发展有限公司，未经北京运华科技发展有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了汽车电商服务平台运营与管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于汽车电商服务平台运营与管理职业技能培训、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 38652-2020 电子商务业务术语

GB/T 36311-2018 电子商务管理体系 要求

GB/T 36310-2018 电子商务模式规范

GB/T 31232.1-2018 电子商务统计指标体系 第1部分：总体

GB/T 31232.2-2014 电子商务统计指标体系 第2部分：在线营销

GB/T 36683-2018 汽车售后服务评价规范

GB/T 36686-2018 汽车售后服务规范

GB/T 35408-2017 电子商务质量管理 术语

GB/T 33245-2016 电子商务交易产品信息描述 汽车配件

GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范

GB/T 30323-2013 二手车鉴定评估技术规范

GB/T 19252-2010 电子商务协议样本

3 术语和定义

汽车电商服务平台运营与管理界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

GB/T 38652-2020界定的以及下列术语适用于本标准。

3.1 电子商务 e-commerce

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

3.2 电子商务平台 e-commerce platform

为交易的双方或多方提供信息发布、信息递送、数据处理等一项或多项服务，实现交易撮合目的的信息网络系统。

[注:改写GB/T 35408- 2017, 定义2.1.2。]

3.3 客单价 unit price by customer

平均成交金额，反映一个时间段内用户购买的能力。

3.4 转化率 transfer rate

统计周期内，完成转化目标行动的总次数占总访问次数的比例。

3.5 登录转化率 login transfer rate

统计周期内，网站登录会员数占网站登录用户数的比例。

3.6 成交转化率 deal transfer rate

统计周期内，下单购买的用户数占网页浏览的用户数的比例。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：汽车整车与配件营销、汽车运用与维修、汽车美容与装潢、新能源汽车维修、网站建设与管理、市场营销、商品经营、客户信息服务、电子商务、网络营销、跨境电子商务、客户服务等专业。

高等职业学校：新能源汽车技术、汽车营销与服务、新能源汽车运用与维修、汽车检测与维修技术、汽车运用与维修技术、电子商务技术、大数据技术与应用、信息统计与分析、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、商务管理、互联网金融、市场营销、广告策划与营销等专业。

应用型本科学校：互联网金融、国际经济与贸易、车辆工程、汽车服务工程、汽车维修工程教育、智能车辆工程、新能源汽车工程、市场营销、国际商务、市场营销教育、电子商务、跨境电子商务等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：汽车服务与营销、网站建设与管理、软件与信息服务、数字媒体技术应用、大数据技术应用、移动应用技术与服务、连锁经营与管理、市场营销、客户信息服务、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、直播电商服务、汽车运用与维修、汽车美容与装潢、新能源汽车运用与维修、物流服务与管理等专业。

高等职业学校：汽车技术服务与营销、移动互联网应用技术、大数据技术、统计与大数据分析、国际经济与贸易、国际商务、连锁经营与管理、商务管理、市场营销、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、商务数据分析与应用、新能源汽车技术、汽车检测与维修技术、新能源汽车检测与维修技术等专业。

应用型本科学校：互联网金融、国际经济与贸易、车辆工程、汽车服务工程、汽车维修工程教育、智能车辆工程、新能源汽车工程、市场营销、国际商务、市场营销教育、电子商务、跨境电子商务等专业。

高等职业教育本科学校：汽车服务工程技术、市场营销、电子商务、跨境电子商务、全媒体电商运营、汽车工程技术、新能源汽车工程技术、数字媒体技术、大数据工程技术、国际经济与贸易。

5 面向职业岗位（群）

【汽车电商平台运营与管理】（初级）：主要面向互联网汽车销售服务企业，含互联网汽车销售企业、互联网汽车服务企业、汽车配件销售企业、4S店、汽车综合服务企业中的网络市场专员、网络销售专员、网络公关专员等相关岗位（群）。

【汽车电商平台运营与管理】（中级）：主要面向互联网汽车销售服务企业，含互联网汽车销售企业、互联网汽车服务企业、汽车配件销售企业、4S店、汽车综合服务企业中的网络市场分析师、网络销售顾问、网络公关经理等相关岗位（群）。

【汽车电商平台运营与管理】（高级）：主要面向互联网汽车销售服务企业，含汽车企业、互联网汽车销售企业、互联网汽车服务企业、汽车配件销售企业、汽车4S店、汽车综合服务企业中的品牌运营总监、网络运营总监、市场部经理、企划部经理、公关部经理等相关岗位（群）。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

汽车电商平台运营与管理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。

【汽车电商平台运营与管理】（初级）：根据业务流程的要求，从事汽车门户类网站信息搭建与维护、汽车配件电商平台信息维护、企业公众号设立与运行维护、企业直播平台设立与运行维护、企业网站建设与运行维护、汽车品牌软文设计制作与发布、汽车促销及服务团购信息设计制作与发布、微信微博信息的发布与管理、汽车业务网上集客、客户问题处理、线上客户成交促成、线上客户关系维护、网络热点事件收集、汽车竞品信息收集、车辆销售价格走势信息收集、汽车业务平台网络数据维

护备份等工作任务，具备电子商务汽车业务信息的搜集、整理、发布、维护和备份能力。

【汽车电商平台运营与管理】（中级）：根据业务运营的要求，从事网上客户的接洽、品牌车辆软文的制作、网站媒体信息效果监测、网站论坛信息维护管理、汽车市场动态分析、网络汽车促销活动设计、网络活动数据分析、网络客户汽车及服务消费调研、网络合作企业关系维护、企业公众号信息制作、网络直播服务等工作任务，具备电子商务汽车业务的调研、分析、制作、运营与客户关系维护的能力。

【汽车电商平台运营与管理】（高级）：根据业务运营管理需要，从事网上汽车品牌运营战略的制定、网络媒体伙伴的洽谈、网络突发事件处理、网络活动调研分析决策、网络活动数据分析及管理改善等工作任务，具备电子商务汽车业务的拓展、运营、管理和决策的能力。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 汽车电商平台运营与管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 汽车电商平台建设与维护	1.1 汽车销售服务企业网站运行维护	1.1.1 能够对汽车销售服务企业官网中的信息进行日常宣传推广，维护搜索引擎后台，保证网站浏览量。 1.1.2 能够管理、更新、替换官网的车型数据、服务数据、新闻信息、活动信息等内容。 1.1.3 能够对官网的客户反馈意见和建议信息进行记录并提交相关部门进行处理，及时跟进和反馈客户结果。 1.1.4 能够根据市场和销售部门组织的线上活动，执行、反馈、总结和改进，不断拓展和丰富活动形式和内容。 1.1.5 能够及时与合作企业、异业联盟进行线上资源整合，为汽车销售和服务业务线上拓展提供支持。 1.1.6 能够对线下门店业务系统的服务内容进行维护，并了解服务内容所需要的工具设

		<p>备。</p> <p>1.1.7 能够及时根据门店业务需求，对门店业务系统内的套餐内容进行增加或删除。</p>
	1.2 汽车门户类平台信息建设与维护	<p>1.2.1 能根据汽车销售、汽车配件销售等服务企业需求，在汽车门户类平台进行企业信息的注册、登记。</p> <p>1.2.2 能根据汽车销售、配件销售和服务业务，完成销售信息、服务业务列表和服务价格体系信息设置。</p> <p>1.2.3 能根据汽车营销策划活动方案，完成汽车线上宣传活动的发布。</p> <p>1.2.4 能根据企业需求，管理企业门户网站的信息，并根据企业人员权限，对平台账号进行权限设置，并存档管理。</p> <p>1.2.5 能够整理客户线上提出的问题，并提交有关部门人员，处理结果及时反馈客户。</p>
	1.3 汽车销售服务企业公众号建设与维护	<p>1.3.1 能根据汽车业务的需要，申请、注册企业公众号，并进行公众号信息设置。</p> <p>1.3.2 能根据汽车业务特点，设计并搭建公众号的功能目录。</p> <p>1.3.3 能根据汽车企业市场部的需要，对企业公众号文章进行设计、制作与发布管理。</p> <p>1.3.4 能够结合汽车业务中的车辆、精品和服务特点，对企业微信小程序进行日常内容更新与维护。</p> <p>1.3.5 能够协助市场和销售部门，利用微信进行企业宣传信息的发布和管理。</p>
	1.4 企业短视频/直播号的建设与运维	<p>1.4.1 能够掌握常见的短视频和直播平台操作，熟知主流平台的受众群，并根据企业市场宣传部门的需求，选择合适的平台，申请、注册企业或个人的短视频账号和视频直播号。</p> <p>1.4.2 能够协助市场和宣传部门，进行汽车产品短视频拍摄和汽车产品推广销售直播实施，开展直播前测试、客户常见问题回复、疑难问题记录等工作。</p> <p>1.4.3 能够对直播客户进行成交转化，及时将意向购车客户信息数据进行收集整理，提交市场销售部门跟进处理。</p> <p>1.4.4 能够对直播数据进行采集，形成数据报表提交市场部门分析。</p>
2. 汽车电商服务平台实施与维护	2.1 汽车品牌软文制作与发布	<p>2.1.1 能够根据市场部提供的汽车品牌软文，选择适合的推送平台。</p> <p>2.1.2 能够根据平台特点，掌握快速 H5 页面</p>

		<p>编辑工具、美图工具、音视频编辑工具等操作的基本能力，对汽车品牌软文进行数字化、媒体化编辑和制作，并根据平台内容格式要求进行审核、上传和发布。</p> <p>2.1.3 能够在汽车垂直媒体平台上对已上线的软文进行置顶、热搜、线上广告推送等设置，并根据需求进行维护管理。</p>
	2.2 汽车促销及服务团购信息制作与发布	<p>2.2.1 能够根据市场部提供的促销团购信息，协助美工人员进行设计、开发和制作。</p> <p>2.2.2 能够根据汽车业务服务性质，完成不同类型团购信息的媒体选择，并在电子商务平台上完成设置和发布。</p> <p>2.2.3 能够将汽车电商服务平台上客户意向信息进行同步搜集，形成报表，及时反馈相关部门跟进，并将跟进的结果在平台上进行反馈。</p>
	2.3 汽车销售虚拟展厅制作与发布	<p>2.3.1 能够根据企业宣传要求，协助市场部完成企业汽车虚拟展厅工作的设计。</p> <p>2.3.2 能够使用数字采集设备，对汽车企业展厅进行现场数据采集，并制作汽车虚拟展厅文件。</p> <p>2.3.3 能够将制作完成的汽车虚拟展厅文件，上传并发布至汽车垂直媒体平台上，完成网上虚拟店的建设工作。</p>
	2.4 汽车业务推广短视频的拍摄实施与发布	<p>2.4.1 能够根据企业宣传要求，协助市场部人员完成汽车业务推广短视频拍摄准备工作。</p> <p>2.4.2 能够熟练使用短视频拍摄的主要和辅助工具，搭建拍摄环境。</p> <p>2.4.3 能够利用常用的视频拍摄技巧，完成汽车业务短视频内容的拍摄。</p> <p>2.4.4 能够独立或协助媒体制作公司，使用常用的视频剪辑软件，对视频进行编辑。</p> <p>2.4.5 能够根据宣传需要，选择合适的汽车垂直媒体平台，并根据电商服务平台的要求审核、上传和发布短视频。</p>
	2.5 汽车业务直播活动的实施与运营	<p>2.5.1 能够根据企业宣传要求，协助市场部人员完成直播平台的测试准备工作。</p> <p>2.5.2 能够熟练使用直播相关设备和工具，搭建拍摄环境。</p> <p>2.5.3 能够熟练使用直播平台流量转化功能，完成汽车业务和合作异业联盟企业的产品链接设置。</p> <p>2.5.4 能够在直播的时候，协助市场部进行平台的转接跳转操作。</p>

		2.5.5 能够协同市场部、销售部、售后服务部的人员，在直播的时候，及时回复客户问题、记录客户疑问，提交相关部门并寻求解决方案。
3. 汽车电商服务平台客户关系管理	3.1 客户信息的管理	3.1.1 能够完成多平台的日常管理，及时搜集、整理客户信息，并录入到企业管理系统中。 3.1.2 能够将客户信息进行分类，并将重点跟进的客户，汇总后提交到相关部门进行处理。 3.1.3 能够及时更新、完善客户信息资料，做到及时、准确、完整、清晰。
	3.2 客户问题的处理	3.2.1 能够及时记录汽车电商服务平台中客户反馈的问题，并进行分类汇总。 3.2.2 能够对常见问题，按照标准话术，充分、清晰的进行主动回复。 3.2.3 能够将无法回复的问题，及时提交相关部门，寻求问题解决方案，征得部门同意后，及时回复客户。 3.2.4 能够依据国家法律、政策和平台规定，对网上客户非法问题进行及时有效处理。
	3.3 客户关系维系	3.3.1 能够完成汽车电商服务平台客户信息分析，查找出不同需求的客户资源，并对客户进行数据画像。 3.3.2 能够根据客户数据画像，协助企业相关部门人员，有针对性的向客户进行汽车信息、服务信息或活动信息的推广。 3.3.3 能够根据通过各汽车电商服务平台客户的活跃度和企业客户数据分析对比，完成预计流失客户和流失客户的查找，提交给相关部门，并协助各部门完成客户调查和挽回措施。 3.3.4 能够根据客户流失原因，协助相关部门进行汽车电商服务平台措施选择，并进行短信、网络推送、电子优惠券等系列活动的设置。
4. 汽车电商服务平台信息采集	4.1 网络热点事件收集	4.1.1 能够利用国家法定节假日、热门电商活动日、电商网络推广日等一系列的时间节点，搜集汽车网络热点。 4.1.2 能够及时发现汽车产品网络热点话题，整理网络各方话题来源和原因。并时刻关注竞争品牌，搜集、整理竞争品牌的话题宣传资料。 4.1.3 能够将热点事件收集、整理，反馈给企业相关部门，进行宣传准备。借助网络热点，

		吸引客户资源。
	4.2 汽车竞品信息收集	4.2.1 能够通过各大汽车电商服务平台掌握企业的竞品车辆和竞争企业动态。 4.2.2 能够利用竞品分析,将竞品车型、活动、客户关注点等信息,收集、分类、整理,形成数据报告。 4.2.3 能够及时发现竞品口碑的优缺点,反馈市场部门,针对性的设计销售话术。
	4.3 网络汽车业务数据的收集、维护与备份	4.3.1 能够收集当地以及品牌市场经济的发展走势信息,形成市场数据分析报告。 4.3.2 能够收集汽车电商服务平台车辆关注度走势,形成平台数据走势分析报告。 4.3.3 能够对收集的信息进行分析整理,提供给企业相关部门进行数据参考。 4.3.4 能够及时备份各汽车服务平台业务资料和数据,形成规范的备份文档,以便留档查询。

表 2 汽车电商服务平台运营与管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 汽车电商服务平台推广方案制作	1.1 汽车电商服务平台软文制作	1.1.1 能够根据汽车销售产品或服务的目标,结合品牌服务特点,编写汽车业务广告宣传性软文。 1.1.2 能够根据网络热点话题、新闻热点,编写符合汽车品牌效应的转述性、观点性软文。 1.1.3 能够结合汽车专业技术知识,围绕汽车产品和保养技巧,编写具有经验分享性、话题讨论性、故事讲述性软文。 1.1.4 能够借助汽车品牌厂家政策或品牌优势,编写具有客户新引力的情感诱导性软文。 1.1.5 能够按照软文编写的要求,完成软文的构思、布局和决策,行文要求立意新,亮点足,能够吸引粉丝关注,形成销售转化成果。
	1.2 汽车电商服务平台活动策划	1.2.1 能够根据汽车业务的需求,制订并开展网络活动调研,并形成调研统计数据和调研结果分析报告。 1.2.2 能够根据调研报告的结果,制订汽车电商服务平台业务活动策划方案 1.2.3 能够根据汽车电商服务平台网络活动的实施计划,完成线上活动的组织与实施。 1.2.4 能够在网络活动实施过程中,及时跟进意向客户,解决客户的问题和疑问,并及时纠正改进。

	1.3 汽车电商服务平台数字媒体策划	<p>1.3.1 能够根据汽车业务的需求,制订并开展数字媒体形式的宣传策划活动。</p> <p>1.3.2 能够掌握常见数字媒体的制作形式,并熟练掌握常用的数字媒体制作工具。</p> <p>1.3.3 能够根据数字媒体工具的特点以及汽车业务宣传要点,进行数字媒体资源的设计。</p> <p>1.3.4 能够根据微信公众号、微店、短视频平台、直播平台等媒体客户群特点,开展差异化的汽车业务的推广、销售与服务策划。</p>
2. 汽车业务网络自媒体运营	2.1 汽车电商服务平台线上活动推广运营	<p>2.1.1 能够根据汽车业务推广要求,提供完整的线上推广活动的产品详细信息。</p> <p>2.1.2 能够提供完整的活动计划和实施方案,组织并监督网络运营人员,进行线上搭建。</p> <p>2.1.3 能够在线上活动开展的同时,及时跟进客户转化疑问。</p>
	2.2 汽车电商服务平台短视频推广运营	<p>2.2.1 能够精选汽车业务产品和服务,提炼重点与精华,完成短视频方案的制作。</p> <p>2.2.2 能够带领团队,组织开展短视频拍摄工作,并与制作团队沟通,完成视频的剪辑与特效制作。</p> <p>2.2.3 能够制作短视频线上/线下的运营方案,结合汽车电商服务平台客户的画像数据,针对性的进行信息推送。</p>
	2.3 汽车电商服务平台直播推广运营	<p>2.3.1 能够准确定位汽车企业产品和服务推广目的,为汽车电商服务平台直播准备充足的技术和信息资料。</p> <p>2.3.2 能够根据汽车产品直播内容设计宣传海报和软文内容,遵守直播平台的内容规范,并列直播的方案。</p> <p>2.3.3 能够担任汽车业务和服务的线上主播,或能够承担线上主播的团队,共同完成线上直播活动。</p> <p>2.3.4 能够完成每一次直播活动跟进宣传以及直播复盘,并进行直播改进。</p>
3. 汽车电商服务平台大客户关系管理	3.1 汽车电商服务平台意向客户销售转化	<p>3.1.1 能够对各汽车电商服务平台的客户信息进行数据分析,依据客户分级标准,对客户信息进行分级分类处理。</p> <p>3.1.2 能够根据汽车业务数据进行潜在客户深度挖掘。</p> <p>3.1.3 能够利用数据分析手段,分析汽车业务客户购买倾向,制订客户沟通方案,并跟进潜在客户,增加线下沟通的机会促进汽车产品成交。</p>

		<p>3.1.4 能够对客户线上提出的问题及时回复。对同类型问题，形成统一话术，并形成方案提供相关部门使用。</p> <p>3.1.5 能够组织优质客户，参与线上汽车电商平台的直播互动和短视频评论，对线上客户问题进行审核和管理。</p>
	3.2 汽车电商平台客户异议处理	<p>3.2.1 能够依据客户投诉处理程序，完成汽车电商平台客户异议的接收、出具处理方案或意见，并在规定时间内组织实施。</p> <p>3.2.2 能够根据客户异议缓急程度采取相应措施或进行网络回访。</p> <p>3.2.3 能够统计分析客户异议数据，对汽车电商平台的服务进行问题汇总，并形成改进建议。</p>
	3.3 汽车电商平台客户数据分析改进	<p>3.3.1 能够分析汽车电商平台活动期间，汽车业务重要数据的变化趋势，并分析变化原因。</p> <p>3.3.2 能够对汽车电商平台销售数据进行细化分析，对平台的访问量、客户成交量、客单价、客户转化率以及客户流失率等数据进行详细的分析。</p> <p>3.3.3 能够依据汽车电商平台的基本指标体系，完成总体运营指标、网站流量指标、销售转化指标、客户价值指标、商品类指标、市场营销活动指标、风险控制指标和市场竞争指标进行分析</p>
	3.4 汽车电商平台大客户关系维系	<p>3.4.1 能够及时将汽车电商平台转化的销售信息、政策及时传递给大客户单位，保持与大客户单位的维护与联系，最终促进成交。</p> <p>3.4.2 能够分析汽车业务企业线下大客户资源中的目标客户单位和群体，参与线上团购、直播等活动，并形成线上优质客户舆论。</p> <p>3.4.3 能够分析大客户的购买实力和购买诚意度，并进行综合评估。</p> <p>3.4.4 能够搜集异业大客户的相关信息，洽谈合作方式、活动方式、优惠方式，形成汽车电商服务平台的异业联盟。</p>
4. 汽车电商平台数据分析处理	4.1 汽车电商平台数据目标、监控指标制订与数据分析	<p>4.1.1 能够制订汽车电商服务平台上汽车业务数据分析的目标。</p> <p>4.1.2 能够在汽车电商服务平台上，采用合理的数据采集工具，形成数据分析基础。</p> <p>4.1.3 能够制作汽车电商服务平台线上数据采集方案，并组织数据采集活动。</p>

		4.1.4 能够将汽车电商服务平台的数据形成清晰的数据报告。
	4.2 自媒体平台目标、监控指标制订与数据分析	4.2.1 能够制订自媒体平台活动预期分析目标和监控指标。 4.2.2 能够在自媒体平台活动过程中,及时监控实际数据与目标数据的变化情况,及时提供直播和活动改进建议,并组织团队实施。 4.2.3 能够在自媒体平台上使用工具监控数据,及时与线上客户互动,促进销售转化,达成预期目标。 4.2.4 能够在自媒体活动结束后,进行数据分析,对实现目标、监控指标等数据的达成率、问题点进行分析,形成数据报告。

表 3 汽车电商服务平台运营与管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 汽车电商服务平台营销战略制订	1.1 汽车电商服务平台营销战略目标制订	1.1.1 能够根据汽车企业营销战略目标,结合汽车电商服务平台整体运行机制,制订汽车企业线上活动战略目标。 1.1.2 能够根据汽车企业品牌运营目标,结合汽车电商服务平台客户群定位,制订不同汽车电商服务平台的活动机制和活动实施策略。 1.1.3 能够完成各汽车电商服务平台活动的实施规则,并将实施目标分解到各个部门。
	1.2 汽车电商服务平台推广计划制定	1.2.1 能够根据定期活动计划,选择适合的汽车电商服务平台,并根据平台的特点,制订完成渠道推广计划。 1.2.2 能够结合汽车电商服务平台特点,制订推广内容和推广形式。 1.2.3 能够将推广工作分解到相关部门,落实执行,并跟进实施过程,及时解决实施过程中出现的疑难问题。
	1.3 汽车电商服务平台市场推广体系完善与优化	1.3.1 能够掌握汽车行业及客户竞争品牌的信息及动态,制订长期战略性的公共关系策略和高价值的相关商业建议。 1.3.2 能够完成汽车电商服务平台频道管理与栏目的发展规划。 1.3.3 能够根据公司战略目标,分析和了解用户需求和市场情况,制定汽车电商服务平台市场运营推广策略,完善市场运营推广体系和管理机制。 1.3.4 根据数据分析结果和用户反馈,制定和实施汽车电商服务平台的运营改善策略,有

		目的、有计划地积累资源，整合业内互换资源，支持业务良性健康发展。
2. 汽车电商平台公共关系与舆论管理	2.1 网络公关关系管理	2.1.1 能够提升客户团队的专业服务水准，保证客户满意度并实现客户市场传播目标最大化，以稳固并提升汽车电商平台线上客户的品牌忠诚度。 2.1.2 建立深度的行业媒体关系，有效地挖掘并发挥媒体资源的综合效力。 2.1.3 积极建设行业的优质客户关系，开拓并寻求新的商业机会。 2.1.4 能组建并管理高绩效的线上客户服务团队，负责团队成员的业绩表现及发展规划。
	2.2 网络舆论管理	2.2.1 能够有效利用网络平台管理工具，管理并解决线上负面及非法舆论问题。 2.2.2 能够对网络平台汽车品牌及业务服务造成严重影响的舆论进行及时的处理，并采取有效的弥补措施。 2.2.3 能够制订网络汽车品牌宣传正向舆论机制，充分保障汽车电商服务平台的良性运转。
3. 汽车电商平台渠道开发与维护	3.1 线上合作推广渠道的建设与维护	3.1.1 能够利用调研方法，完成汽车电商平台合作洽谈，结合汽车业务特点制订商务合作计划，并形成渠道维护方案。 3.1.2 能够建立汽车电商平台监督制度，保证合作业务正常运作。 3.1.3 能够根据业务的需要，及时调整汽车电商平台上的宣传策略，网站内容与汽车线下业务及时、准确的配合对接。
	3.2 市场渠道合作方案规划	3.2.1 能够促进汽车业务的市场渠道合作，商业模式制定与开发。 3.2.2 能够统筹制定公司运营指标，执行公司战略计划，拟定商业运营方案。
4. 汽车电商平台数据分析与决策	4.1 网络数据分析	4.1.1 能够根据数据分析结果对汽车电商平台发展做出评估建议。 4.1.2 能够指导技术部门，明确网络数据监测指标，加强和完善汽车业务线上数据的追踪和挖掘精准度。 4.1.3 能够依据数据分析结果，优化汽车业务线上营销策略，提高线上营销转化率。
	4.2 平台业务管理决策与服务改善	4.2.1 能够根据市场变化，及时调整电子商务平台和汽车业务线上活动的战略目标，及时进行管理转型，改善服务质量。

		4.2.2 能够根据业务转型需求,协助平台业务设计人员完成线上服务平台的需求分析改进工作。
--	--	---

参考文献

- [1] 国家工商行政管理总局令第60号.网络交易管理办法
- [2] 商务部令2017年第1号.汽车销售管理办法
- [3] GB/T 37401-2019 电子商务平台服务保障技术要求
- [4] GB/T 31232.1-2018 电子商务统计指标体系 第1部分：总体
- [5] GB/T 36310-2018 电子商务模式规范
- [6] GB/T 36311-2018 电子商务管理体系 要求
- [7] GB/T 36318-2018 电子商务平台数据开放 总体要求
- [8] GB/T 36683-2018 汽车售后服务评价规范
- [9] GB/T 36684-2018 汽车售后零配件市场服务规范
- [10] GB/T 36686-2018 汽车售后服务规范
- [11] GB/T 35408-2017 电子商务质量管理 术语
- [12] GB/T 34051-2017 电子商务商品口碑指数评测规范
- [13] GB/T 33992-2017 电子商务产品质量信息规范
- [14] GB/T 33245-2016 电子商务交易产品信息描述 汽车配件
- [15] GB/T 32873-2016 电子商务主体基本信息规范
- [16] GB/T 32875-2016 电子商务参与方分类与编码
- [17] GB/T 32866-2016 电子商务产品质量信息规范通则
- [18] GB/T 31782-2015 电子商务可信交易要求
- [19] GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范
- [20] GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
- [21] GB/T 31482-2015 品牌价值评价 电子商务

- [22] GB/T 31232.2-2014 电子商务统计指标体系 第2部分：在线营销
- [23] GB/T 29911-2013 汽车租赁服务规范
- [24] GB/T 30323-2013 二手车鉴定评估技术规范
- [25] GB/T 18811-2012 电子商务基本术语
- [26] GB/T 19252-2010 电子商务协议样本
- [27] 向登付.新媒体运营与营销实操手册[M].北京：中国商业出版社，2020
- [28] 彭鹏，彭思喜.汽车电子商务[M].北京：机械工业出版社，2016
- [29] 刘军.汽车后市场电商模式与运营[M].北京：化学工业出版社，2015
- [30] 吴伟定，姚金刚，周振兴.网站运营直通车 网络整合营销[M].北京：清华大学出版社，2014
- [31] 赵守香.在线营销与服务[M].北京：清华大学出版社，2016
- [32] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [33] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [34] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）