

# 自媒体运营

## 职业技能等级标准

标准代码：530063

(2021 年 2.0 版)

北京字节跳动科技有限公司 制定  
2021 年 12 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.....	3
5 面向职业岗位（群）.....	3
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	11

# 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：北京字节跳动科技有限公司、北京巨量引擎科技发展有限公司、现代职业教育研究院、深圳职业技术学院、华南师范大学、天津快推科技有限公司、北京优炬互动科技有限公司、北京品众互动科技有限公司、北京字节跳动网络技术有限公司、北京中鸿网略教育技术有限公司、凯利隆（上海）网络技术有限公司、北京容艺教育科技有限公司。

本标准主要起草人：于洁楠、孙亚伟、罗骅、顾荣、王燕妮、李薇、刘笑男、于豪、孙卓勋、曹磊、刘越越、牛雪松、提扬扬、李小红、商夕琳、吕晶晶、奚琼、李霞、陆裕坤。

声明：本标准的知识产权属于北京字节跳动科技有限公司，未经北京字节跳动科技有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准规定了自媒体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。

本标准适用于自媒体运营职业技能培训、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 36311-2018 电子商务管理体系要求

GB/T 35411-2017 电子商务平台产品信息展示要求

DB51/T 2395-2017 电子商务平台服务规范

GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范

## 3 术语和定义

GB/T 36311-2018 界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 自媒体

利用数字技术，通过计算机网络、无线通信网、卫星等渠道，以及电脑、手机、数字电视机等终端，向用户提供信息和服务的传播形态。

### 3.2 运营

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。

### 3.3 自媒体运营

通过现代化移动互联网手段，利用自媒体平台工具进行内容或产品宣传、推广、营销的一系列运营手段。

### 3.4 内容运营

围绕内容的生产、变现和消费，搭建起良性循环，持续提升各类和内容相关的数据。

### 3.5 活动运营

指公司围绕一个或一系列活动的策划、资源确认、宣传推广、效果评估等一系列流程，做好全流程的项目推进、进度管理和执行落地。

### 3.6 用户运营

指以用户为中心，遵循用户的需求设置运营活动与规则，制定运营战略与运营目标，严格控制实施过程与结果，以达到预期所设置的运营目标与任务。

### 3.7 产品运营

通过各种各样的运营手段（如活动策划、内外部资源拓展和对接、优化产品方案、内容组织等），去拉升某个产品的特定数据。

### 3.8 电子商务

通过信息网络进行产品和服务交易的经营性活动。

### 3.9 广告营销

分析各广告/流量分发平台的数据、推广形式和 ROI 等，结合产品推广需求制定推广策略和方案。

### 3.10 数据运营

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。

### 3.11 多频道网络

是一种多频道网络的产品形态，是一种新的网红经济运作模式。这种模式将不同类型和内容的 PGC（专业生产内容）联合起来，在资本的有力支持下，保障内容的持续输出，从而最终实现商业的稳定变现。

### 3.12 社群运营

社群运营是指将群体成员需以一定纽带联系起来，使成员之间有共同目标和持续的相互交往，群体成员有共同的群体意识和规范。

### 3.13 关键意见领袖

是营销学上的概念，通常被定义为拥有更多、更准确的产品信息，且为相关群体所接受或信任，并对该群体的购买行为有较大影响力的人。

### 3.14 新媒体运营

是通过现代化移动互联网手段，通过利用抖音、快手、微信、微博、贴吧等新兴媒体平台工具进行产品宣传、推广、产品营销的一系列运营手段。

## 4 适用院校专业

### （1）适用院校专业（参照原版专业目录）

中等职业学校：国际商务、市场营销、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、直播电商服务、茶艺与茶营销、数字影像技术、播音与主持、影像与影视技术、动漫与游戏制作、广播影视节目制作。

高等职业学校：国际商务、工商企业管理、商务管理、中小企业创业与经营、市场营销、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、数字媒体艺术设计、动漫设计、文化创意与策划、网络新闻与传播、播音与主持、影视编导、新闻采编与制作、影视动画、影视多媒体技术、网络直播与运营、传播与策划、全媒体广告策划与营销。

应用型本科学校：国际经济与贸易、市场营销、电子商务、跨境电子商务、全媒体电商运营、数字媒体艺术、网络与新媒体、播音与主持、影视摄影与制作、影视编导、全媒体新闻采编与制作、数字动画。

### （2）适用院校专业（参照新版职业教育专业目录）

中等职业学校：国际商务、市场营销、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、茶艺与茶营销、数字影像技术、播音与节目主持、影像与影视技术、计算机动漫与游戏制作、动漫游戏、广播影视节目制作。

高等职业学校：国际商务、工商企业管理、商务管理、中小企业创业与经营、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、农村电子商务、数字媒体艺术设计、动漫设计、文化创意与策划、网络新闻与传播、播音与主持、影视编导、新闻采编与制作、影视动画、影视制片管理、影视多媒体技术、传播与策划、广告策划与营销、媒体营销。

应用型本科学校：国际经济与贸易、市场营销、电子商务、跨境电子商务、数字媒体艺术、网络与新媒体、播音与主持、影视摄影与制作、影视编导。

## 5 面向职业岗位（群）

主要面向自媒体应用及相关企业，涉及职业岗位群包括新媒体运营、新媒体编辑、平台运营、活动运营、内容策划、内容制作、主播、直播间运营、助播、场控助理、视频策划、摄像、剪辑、电商运营、选品、网络营销策划、网络渠道推广、客户服务、互联网产品销售等。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

自媒体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。

【自媒体运营】（初级）：主要面向自媒体应用企业与单位，新媒体运营、内容运营、平台运营等岗位，根据业务需求，从事内容素材收集与基础编辑、账号的日常维护与更新、评论管理、用户调研、社群维护、商品库存与订单管理、售前售后服务、广告创意内容制作、数据监测与收集等工作。

【自媒体运营】（中级）：主要面向自媒体应用企业与单位，新媒体运营、内容运营、平台运营等岗位，根据业务需求，从事选题策划、内容创作、图片编辑、专题内容策划、活动策划、选品、商品销售话术设计、渠道拓展、广告素材创作与投放、数据分析等工作。

【自媒体运营】（高级）：主要面向自媒体应用企业与单位，新媒体运营、内容运营、平台运营等岗位，根据业务需求，从事重大选题策划、内容方案撰写、运营目标与策略制定、矩阵账号运营规划制定、用户体系搭建、商品销售计划制定、广告投放策略设计、项目进度管理等工作。

### 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 自媒体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.内容创作	1.1 文案创意	1.1.1 能通过搜索引擎及平台热搜榜、官媒、官网等渠道搜集选题，甄别选题优劣，创建选题库。 1.1.2 能根据选题搜集素材，创建并完善素材库。 1.1.3 能根据平台内容创作规则，按照选题方向筛选和整理素材，形成初步文案。 1.1.4 能使用排版工具完成文案内容的排版设计。
	1.2 图片筛选与编辑	1.2.1 能根据选题确定配图的方向和图片主要元素，搜集并筛选相应图片素材。 1.2.2 能根据图片格式要求，使用图像处理软件完成图片尺寸编辑、图片拼接、角度校正等基础处理。 1.2.3 能使用图像处理软件，对图片进行亮度、对比度、饱和度等参数调整。
	1.3 视频拍摄剪辑	1.3.1 能根据视频脚本需求，完成场地选择、道具准备、灯光布置、机位调整等拍摄前准备工作。 1.3.2 能根据选题方向，使用拍摄器材，完成主要素材的拍摄。 1.3.3 能根据平台发布要求，使用视频编辑软件，完成视频剪辑、视频调色、字幕添加、音效及特效合成等工作。
2.账号运营	2.1 内容运营	2.1.1 能根据平台账号注册与认证规则，完成账号注册与认证。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>2.1.2 能根据平台内容创作规范，完成标题撰写、封面设置与发布、内容编辑等工作。</p> <p>2.1.3 能依据《互联网直播服务管理规定》等国家相关法律法规，按照直播操作规范，完成直播间创建、直播间封面及标题设置等工作。</p> <p>2.1.4 能根据直播脚本，完成直播设备与道具准备、直播辅助软件调试等工作。</p> <p>2.1.5 能对账号及直播间的评论进行监测，回复用户评论，发现并应对负面舆情。</p> <p>2.1.6 能对账号运营数据进行分类、排序及运算，形成数据统计表。</p>
	2.2 用户运营	<p>2.2.1 能依据用户隐私和数据安全规范，策划用户调研方案。</p> <p>2.2.2 能使用调查问卷等工具完成用户调研工作，对用户调研结果进行整理与分析，完成用户调研报告。</p> <p>2.2.3 能根据社群运营管理规范，对用户分类管理，完成社群创建、社群内容发布、社群话题引导、社群答疑等工作。</p>
	2.3 达人运营	<p>2.3.1 能根据合作需求筛选达人/主播候选人，形成候选名单。</p> <p>2.3.2 能根据合作需求完成达人合作方案。</p> <p>2.3.3 能统筹协调达人/主播日程安排，输出日程安排表。</p>
3.内容变现	3.1 电商变现	<p>3.1.1 能根据店铺入驻与认证规范要求，完成店铺注册、认证与装修。</p> <p>3.1.2 能依据《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规，根据运营目标，规划商品品类，形成商品规划表。</p> <p>3.1.3 能根据平台规则，在店铺中创建商品，完成商品管理。</p> <p>3.1.4 能根据平台规则，完成图文、视频、直播内容中的商品添加。</p> <p>3.1.5 能根据直播间运营规范，在直播中进行商品展示、讲解及销售，完成商品上下架操作。</p> <p>3.1.6 能使用订单系统完成订单类型、订单状态、用户收货、支付信息、订单数据监控等管理工作。</p> <p>3.1.7 能使用库存管理工具，完成商品库存盘点与入库、出库等工作。</p> <p>3.1.8 能根据客服 FAQ 完成售前咨询与售后服务等工作。</p> <p>3.1.9 能整理与分析商品的用户评价信息，完成用户评价分析报告。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	3.2 内容服务变现	3.2.1 能根据内容交易服务平台的账号注册与认证规范，完成账号注册与信息设置。 3.2.2 能根据客户需求评估结果，使用内容交易服务后台系统，完成内容服务接单与拒单等操作。 3.2.3 能完成内容交易服务数据的监测与统计，输出数据总结表。
4. 营销推广	4.1 电商广告帐户开立与设置	4.1.1 能根据主要电商广告平台的资源、特性和数据概况，完成广告帐号申请开通操作。 4.1.2 能掌握电商广告后台层级关系及逻辑，完成投放前基本设置。 4.1.3 能掌握电商广告后台设置注意事项，规避投放风险。 4.1.4 能根据营销目标和平台特点，制定电商广告推广策略与人群定向策略，并进一步明确创意策略。
	4.2 推广计划搭建与创意执行	4.2.1 能根据营销目标与平台特点，制定电商广告推广策略，并根据策略制定推广计划。 4.2.2 能根据既定的人群定向策略与资源位情况，完成目标人群的精准定向与出价。 4.2.3 能根据既定的推广创意策略，完成推广创意制作。
	4.3 推广帐户优化与数据分析	4.3.1 能根据电商推广反馈数据，优化推广计划与推广组，增加整体点击量与转化量。 4.3.2 能根据人群定向推广反馈数据，优化人群定向，提高目标人群精准度和广告点击率、转化率。 4.3.3 能根据创意和落地页推广反馈数据，优化推广创意和落地页创意，提高广告点击率和转化率，降低推广成本。 2.3.4 能掌握数据筛选方法、数据跟踪工具，明确跟踪指标，完成推广数据的搜集与基本分析。

表 2 自媒体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.内容创作	1.1 文案创意	1.1.1 能根据选题标准，在选题库中进行筛选并判断选题效果，完成选题策划。 1.1.2 能根据选题方向，分析用户关注点与需求点，完成内容大纲。 1.1.3 能根据图文内容创作格式和要素要求，完成图文内容创作。 1.1.4 能根据脚本撰写的格式和要素，完成脚本创作。
	1.2 图片编辑	1.2.1 能使用图像处理软件，完成图片创意字体设计。



		<p>1.2.2 能通过基础色彩原理,使用图像处理软件完成图片的抠图、更换背景颜色等基础操作。</p> <p>1.2.3 能根据画面构图的原理,使用图像处理软件完成主题海报制作。</p>
	1.3 视频拍摄剪辑	<p>1.3.1 能根据视听语言知识,在各景别使用运镜技巧,采取不同拍摄角度完成视频素材的拍摄。</p> <p>1.3.2 能使用视频编辑软件完成剪辑、转场等编辑操作。</p> <p>1.3.3 能根据视频配音需求,对视频角色声音进行优化。</p> <p>1.3.4 能使用视频编辑软件,完成视频中特效、片头、片尾、字幕、配乐等后期包装。</p>
2.账号运营	2.1 内容运营	<p>2.1.1 能根据运营目标,撰写专题内容策划与执行方案。</p> <p>2.1.2 能根据平台引流规则,完成渠道流量推广操作。</p> <p>2.1.3 能依据《互联网直播服务管理规定》等相关法律法规,根据直播运营目标,对直播流程与节奏进行监督与管理。</p> <p>2.1.4 能根据竞品效果,对竞品数据进行跟踪与分析,完成分析报告。</p> <p>2.1.5 能根据账号运营数据,完成内容优化方案。</p>
	2.2 用户运营	<p>2.2.1 能根据用户认知心理学和消费心理学等知识,策划并执行用户增长类、用户促活类活动方案。</p> <p>2.2.2 能洞察用户圈层信息,完成不同层级用户运营活动策划方案。</p> <p>2.2.3 能根据用户活动的运营效果,总结用户运营经验,建立FAQ库。</p>
	2.3 达人运营	<p>2.3.1 能根据运营需求,对达人/主播候选库进行筛选,完成候选人选拔与录用。</p> <p>2.3.2 能根据达人/主播能力素质与合规要求,完成对达人/主播的业务培训。</p> <p>2.3.3 能依据《网络表演经营活动管理办法》等相关法律法规,执行达人/主播营销活动方案。</p> <p>2.3.4 能根据达人/主播的发展策略,完成达人/主播的形象包装。</p>
3.内容变现	3.1 电商变现	<p>3.1.1 能依据《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规,根据商品展示规范,完成商品详情页优化。</p> <p>3.1.2 能根据商品选品规范,对商品质量进行的审核,完成商品采购流程。</p> <p>3.1.3 能根据供应商评价体系,对供应商进行合作评估,完成合作流程。</p> <p>3.1.4 能根据变现目标,完成直播商品的筹备、组合搭配与直播顺序编排。</p>

		<p>3.1.5 能根据变现目标,完成商品卖点提炼,销售话术总结与带货脚本设计。</p> <p>3.1.6 能根据直播主题、节日热点等方向,策划并执行电商直播活动方案。</p> <p>3.1.7 能根据销售效果,对销售数据表格进行分类、排序、运算,完成销售数据可视化报告。</p> <p>3.1.8 能根据销售数据报告,完成选品方向或商品品类的调整。</p> <p>3.1.9 能根据用户评价内容,完成用户购买体验优化方案。</p>
	3.2 内容服务变现	<p>3.2.1 能对内容交易服务订单进行评估,完成客户需求评估方案。</p> <p>3.2.2 能拓展内容服务渠道,完成内容服务资源库建设。</p> <p>3.2.3 能根据内容服务效果,对数据进行分析与总结,完成内容优化方案。</p>
4. 营销推广	4.1 推广策略制定	<p>4.1.1 能根据推广目标,制定基本推广策略。</p> <p>4.1.2 能结合社交网络用户属性,制定人群定向策略。</p> <p>4.1.3 能根据推广策略与人群定向策略,确定日常创意方向及不定期活动方向。</p> <p>4.1.4 能根据推广策略与人群定向策略,确定落地页基本结构。</p>
	4.2 推广计划制定与执行	<p>4.2.1 能根据既定策略,选择广告形式和购买方式,制定不同类型的推广计划。</p> <p>4.2.2 能根据人群定向策略与资源位情况,完成目标人群的精准定向与购买操作。</p> <p>4.2.3 能完成推广文案、图片及视频基础创意的制作。</p> <p>4.2.4 能完成相关落地页制作,并通过审核上线。</p>
	4.3 优化与效果提升管理	<p>4.3.1 能根据推广反馈数据,优化推广计划,提升广告整体有效点击与转化数量。</p> <p>4.3.2 掌握优化人群定向技巧,能提高目标人群选取的精准度。</p> <p>4.3.3 掌握优化推广创意的技巧,能在投入成本不变的情况下提升广告点击率和转化率。</p> <p>4.3.4 掌握优化落地页内容的技巧,有效降低推广成本</p>

表 3 自媒体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.内容制作	1.1 文案创意	1.1.1 能根据重大选题策划规范,结合热点完成重大选题策划。

		<p>1.1.2 能根据平台营销内容创作规范,完成营销文案创作。</p> <p>1.1.3 能根据内容数据反馈,优化内容制作方案。</p>
	1.2 视频拍摄剪辑	<p>1.2.1 能根据内容制作需求,完成视频拍摄剪辑方案的策划。</p> <p>1.2.2 能根据项目整体方案,完成拍摄任务统筹工作。</p> <p>1.2.3 能根据后期合成和特效制作效果目标,进行后期制作,完成审片工作。</p> <p>1.2.4 能依据相关法律法规要求,完成审片。</p> <p>1.2.4 能根据项目整体目标,完成拍摄团队人员的整体调配与管理。</p> <p>1.2.5 能总结项目实施过程中的问题,完成项目复盘报告与优化方案。</p>
2.账号运营	2.1 内容运营	<p>2.1.1 能根据账号定位的核心逻辑与人设打造要素,完成账号定位方案策划。</p> <p>2.1.2 能制定账号运营目标,完成运营策略方案策划。</p> <p>2.1.3 能根据账号运营目标,完成大型活动的方案策划。</p> <p>2.1.4 能根据运营效果,对运营数据进行分析,形成账号优化方案。</p> <p>2.1.5 能根据矩阵账号的搭建逻辑,完成矩阵账号运营规划方案。</p>
	2.2 用户运营	<p>2.2.1 能根据用户管理效果,对用户进行数据分析,完成用户分层体系搭建。</p> <p>2.2.2 能根据用户体系,完成不同圈层用户激励机制的制定。</p> <p>2.2.3 能根据用户运营核心路径,完成用户转化、留存、活跃运营策略的制定。</p>
	2.3 达人运营	<p>2.3.1 能达人/主播选拔标准,完成达人/主播的面试、评估制度建立与签约政策制定。</p> <p>2.3.2 能根据达人/主播成长链路,完成达人/主播的培训规划,制定达人/主播发展策略。</p> <p>2.3.3 能根据账号运营目标,制定达人/主播的商业变现发展策略。</p> <p>2.3.4 能根据达人/主播运营目标,完成达人/主播的管理方案与激励政策制定。</p>
3.内容变现	3.1 电商变现	<p>3.1.1 能根据内容变现目标,完成销售预算与销售计划制定。</p> <p>3.1.2 能根据商务需求,完成供应商管理方案制定。</p> <p>3.1.3 能根据市场需求,完成爆款商品开发。</p> <p>3.1.4 能根据市场需求,完成年度/季度/月度选品规划。</p> <p>3.1.5 能根据销售计划,完成客服人员的管理规范制定与绩效考核体系搭建。</p>

4. 营销推广	4.1 推广策略规划	<p>4.1.1 能根据业务规划，制定整合营销方案，对电商广告进行数据分析，制定优化策略</p> <p>4.1.2 能结合优化策略和数据分析，制定整合营销策略。</p>
	4.2 团队及财务管理	<p>4.2.1 能根据推广目标和优化效果，制定团队分工及培训计划并实施</p> <p>4.2.2 能根据数据指标，制定财务优化指标，设计科学合理的 ROI 测算</p>

## 参考文献

- [1]GB/T 36311-2018 电子商务管理体系 要求
- [2]GB/T 35411-2017 电子商务平台产品信息展示要求
- [3]DB51/T 2395-2017 电子商务平台服务规范
- [4]GB/T 35408 电子商务质量管理术语
- [5]中等职业学校专业目录
- [6]普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录
- [7]普通高等学校本科专业目录
- [8]中华人民共和国职业分类大典
- [9]国务院关于印发国家爱职业教育改革实施方案的通知(国发【2019】4号)
- [10]国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）