

跨境电商B2B数据运营 职业技能等级标准

标准代码：530012

（2021年2.0版）

阿里巴巴（中国）教育科技有限公司 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 面向院校专业	4
5 面向工作岗位 (群)	5
6 职业技能要求	5
参考文献	13

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、顾明、毛居华、何雄、姚远、章安平、金贝、孙孟洋、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商 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商 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 E-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 E-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 E-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 跨境电商 B2B B2B Cross-Border E-Commerce

B2B 跨境电商是境内企业与境外企业间的电子商务活动。

3.10 跨境电商 B2B 数据运营 Data-based Operation in B2B Cross-Border E-Commerce

B2B 跨境电商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 E-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

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：国际商务、商务英语、跨境电子商务、商品经营、市场营销、电子商务、数字媒体技术应用、网站建设与管理、网络营销、移动商务等。

高等职业学校：国际经济与贸易、跨境电子商务、商务英语、国际贸易实务、国际商务、经济信息管理、报关与国际货运、商务经纪与代理、国际文化贸易、商务管理、市场营销、广告策划与营销、电子商务、移动商务、网络营销、广告设计、数字媒体艺术设计、媒体营销、商务数据分析与应用、数字媒体应用技术、电子商务技术等。

应用型本科学校：国际经济与贸易、跨境电子商务、商务英语、贸易经济、市场营销、国际商务、电子商务、网络与新媒体、数字媒体技术、数字媒体艺术等。

4.2 参照新版专业目录

中等职业学校：国际商务、跨境电子商务、商务英语、市场营销、客户信息服务、电子商务、移动商务、网络营销、直播电商服务、物流服务与管理、国际货运代理、商务日语、商务德语、商务韩语、商务俄语、商务法语、商务泰语、商务阿拉伯语、数字媒体技术应用、网站建设与管理等。

高等职业学校：国际经济与贸易、跨境电子商务、商务英语、国际商务、关务与外贸服务、商务管理、市场营销、电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、农村电子商务、商务数据分析与应用、现代物流管理、采购与供应管理、供应链运营、视觉传达设计、数字媒体艺术设计、广告艺术设计、网络新闻与传播、网络直播与运营、传播与策划、全媒体广告策划与营销、应用英语、应用韩语、商务日语、应用日语、应用外语、应用俄语、应用法语、应用西班牙语、应用德

语、应用泰语、应用越南语、应用阿拉伯语等。

应用型本科学校：国际经济与贸易、跨境电子商务、商务英语、商务经济学、数字经济、贸易经济、国际经贸规则、网络与新媒体、数字媒体技术、新媒体技术、市场营销、国际商务、采购管理、供应链管理、电子商务、电子商务及法律、视觉传达设计、数字媒体艺术、新媒体艺术等。

高等职业教育本科学校：国际经济与贸易、跨境电子商务、应用英语、市场营销、电子商务、全媒体电商运营、现代物流管理、视觉传达设计、数字媒体艺术、数字媒体技术、网络与新媒体、应用日语、应用韩语、应用俄语、应用泰语、应用外语、应用西班牙语等。

5 面向工作岗位（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

跨境电商 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。

【跨境电商 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，根据跨境电商店铺规划，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。

【跨境电商 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、跨境电商全网营销（社媒）等工作任务。

【跨境电商 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（搜索引擎）、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

表 1 跨境电商 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，理解拍摄任务。 1.1.2 能根据拍摄任务选择合适的图片和视频拍摄器材。 1.1.3 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产品，准确呈现产品。 1.1.4 能进行拍摄场景的设计和布置，充分展示产品特点和公司优势。
	1.2 图片和视频后期处理	1.2.1 能根据需要，对照片和视频进行初选。 1.2.2 能使用图形处理工具，对产品图片色彩、构图、光暗等方面进行处理。 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 店铺基础装修	1.3.1 能根据店铺装修方案，制作以海外客户为对象、主题明确、体现公司和产品特色的店铺首页。

		<p>1.3.2 能根据企业和产品特点，制作店铺二级页和详情页。</p> <p>1.3.3 能依据公司不同阶段的市场策略，制作广告页或海报。</p> <p>1.3.4 能根据移动端的特点，制作移动端店铺的各级页面。</p>
2. 跨境电商平台基础运营	2.1 账户管理	<p>2.1.1 能利用平台功能，设置账户个人信息。</p> <p>2.1.2 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>2.1.3 能使用子账号，设置增加、修改和删除子账号。</p> <p>2.1.4 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>2.1.5 能进行移动端平台设置，安全管理账户</p>
	2.2 店铺基础管理	<p>2.2.1 能掌握平台后台布局，准确快速找到相关功能入口。</p> <p>2.2.2 能按要求提交开通店铺所需的资料。</p> <p>2.2.3 能按照平台店铺管理说明，开通店铺。</p> <p>2.2.4 能识别店铺主要功能模块，完成店铺基础设置。</p>
	2.3 产品基础管理	<p>2.3.1 能查询平台与产品相关的规则，甄别产品信息的正确性、合理性，避免侵权和违规。</p> <p>2.3.2 能在关键词表和标题已确定的情况下，发布产品。</p> <p>2.3.3 能在后台进行产品分组、分配和增删该等基础管理。</p> <p>2.3.4 能根据平台产品评分，判断并选定需优化的产品及其优化的方向。</p> <p>2.3.5 能根据平台产品细化得分情况，对产品进行简单的优化操作。</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 能按计划在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，完成启用操作。</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 能查询店铺订单，识别订单状态，并对订单进行基础操作。</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 能独立完成跨境物流在线下单作业。</p> <p>3.3.4 能跟踪跨境物流情况，按期交付商品。</p>

表 2 跨境电商 B2B 数据运营（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 跨境电商平台店铺运营	1.1 店铺建设与产品发布	<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，制定拍摄方案和相片筛选标准，能使用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，执行品牌营销的相关操作。</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，进行简单的投入成效分析。</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. 跨境电商全网营销（社媒）	3.1 基础营销	<p>3.1.1 能在主流海外社媒建立企业主页或注册企业账户。</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，开通付费营销账户。</p> <p>3.2.2 能根据营销计划，选择付费广告类型，设置目标与预算。</p> <p>3.2.3 能根据用户画像，合理选择营销对象。</p> <p>3.2.4 能设置营销计划，如投放区域、时间、形式等。</p>
	3.3 营销成效分析与优化	<p>3.3.1 能解读主流海外社媒运营数据。</p> <p>3.3.2 能解读社媒付费广告数据。</p> <p>3.3.3 能根据数据分析，执行简单的优化操作。</p> <p>3.3.4 能对比各主流社媒营销成效差异，并根据营销需要，合理选择具体的社媒平台。</p>

表 3 跨境电商 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 营销框架体系搭建与营销战略制订	<p>1.1.1 能够搭建跨境电商营销框架体系，并有具体的落实实施方法。</p> <p>1.1.2 能设计和推动市场调查，通过市场细分确定目标市场。</p> <p>1.1.3 能根据企业业务特点和目标市场情况，确定品牌定位。</p> <p>1.1.4 能利用跨境电商营销策划画布，完成市场营销战略策划。</p>
	1.2 营销战术制订与评估	<p>1.2.1 能分析客户画像及其采购过程，对客户进行分层分类管理，设计会员体系，并进行客户活动运营策划。</p> <p>1.2.2 能基于数据分析，实施选品、产品管理，并匹配合适的供应商，并进行产品运营策划。</p>

		<p>1.2.3 能根据定价策略、方法，对产品进行系统、科学的定价，并进行促销活动策划。</p> <p>1.2.4 能构建跨境电商平台运营和经营指标体系，并进行店铺营销策划。</p>
	<p>1.3 多营销任务策划与评价</p>	<p>1.3.1 能制定店铺视觉营销方案，并根据数据分析，评估和优化视觉营销效果。</p> <p>1.3.2 能制定邮件直复营销方案，并根据数据分析，评估和优化 EDM 营销效果。</p> <p>1.3.2 能制定服务营销方案，评估和优化服务再营销效果。</p> <p>1.3.4 能应用整合营销思想，系统推动多营销任务协同，并能在营销实践中持续创新。</p>
<p>2. 跨境电商全网营销（搜索引擎）</p>	<p>2.1 国际搜索引擎优化</p>	<p>2.1.1 能根据营销目标，执行站内技术优化，如内链优化、图片 ALT、网站地图、404 页面等。</p> <p>2.1.2 能针对网站内容实施优化，如网页标题、描述、关键字和图片 ALT 等。</p> <p>2.1.3 能根据营销目标，执行站外 SEO，如外链优化。</p> <p>2.1.4 能使用典型 SEO 工具，查询网站的基本信息、流量和排名等。</p>
	<p>2.2 国际搜索引擎营销</p>	<p>2.2.1 了解搜索广告的基本政策，能建立并简单优化搜索广告。</p> <p>2.2.2 了解展示广告的基本政策，能建立并简单优化展示广告。</p> <p>2.2.2 了解购物广告的基本政策，能建立并简单优化购物广告。</p> <p>2.2.4 了解三大类搜索引擎广告，能根据营销目标合理选择付费广告。</p>
	<p>2.3 营销数据分析与典型优化场景</p>	<p>2.1.1 能根据流量、转化及成本矩阵，定位搜索引擎优化的典型场景。</p> <p>2.1.2 能定位流量低的广告主要问题，并有针对性地执行优化操作。</p> <p>2.1.2 能定位转化低的广告主要问题，并有针对性地执行优化操作。</p> <p>2.1.2 能定位成本高的广告主要问题，并有针对性地</p>

		地执行优化操作。
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 能通过线上沟通，促成样品单或试单。</p> <p>3.2.2 能完成周密的客户接待准备工作，并高质量地接待客户。</p> <p>3.2.3 能合理安排客户验厂，准确答复客户关注问题。</p> <p>3.2.4 能开展卓有成效的商务谈判，促成大宗交易。</p> <p>3.2.5 能依据平台规定，完成线上合同签署全流程。</p>
	3.3 海外客户服务	<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 能通过高质量服务客户，实现客户连续转化。</p> <p>3.3.5 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.

[16] 中等职业学校专业目录（2010年）

[17] 普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录（截至2019年）

[18] 普通高等学校本科专业目录（2020年）

[19] 职业教育专业目录（2021年）