

电子商务师国家职业标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

电子商务师。

1.2 职业定义

利用计算机技术、网络技术等现代信息技术从事商务活动或相关工作的人员。

1.3 职业等级

本职业共设四个等级，分别为：电子商务员(国家职业资格四级)、助理电子商务师(国家职业资格三级)、电子商务师(国家职业资格二级)、高级电子商务师(国家职业资格一级)。

1.4 职业环境

室内、室外、常温。

1.5 职业能力特征

	非常重要	重要	一般
学习能力	√		
表达能力	√		
计算能力		√	
空间感			√
形体知觉			√
色觉		√	
手指灵活性		√	
手臂灵活性			√
动作协调性			√

1.6 基本文化程度

高中毕业(含同等学历)。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：电子商务员不少于 200 标准学时；助理电子商务师不少于 230 标准学时；电子商务师不少于 200 标准学时；高级电子商务师不少于 180 标准学时。

1. 7. 2 培训教师

(1)培训电子商务员、助理电子商务师、电子商务师的教师应具有相关专业中级以上(含中级)职称或本职业高级电子商务师职业资格;

(2)培训高级电子商务师的教师应具有相关专业高级以上(含副高级)职称或本职业高级电子商务师职业资格 2 年以上

1. 7. 3 培训场地设备

(1)标准教室(具有多媒体投影设备和上网条件)或网上教育系统:用于理论知识培训;

(2)具有计算机网络系统等教学设备和软件的实验室:用于技能培训、

1. 8 鉴定要求

1. 8. 1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1. 8. 2 申报条件

——电子商务员(具备以下条件之一者)

(1)在本职业见习工作 1 年以上,经本职业正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书者;

(2)取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业(专业)毕业证书者。

——助理电子商务师(具备以下条件之一者)

(1)取得本职业电子商务员职业资格证书后,连续从事本职业工作 1 年以上,经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数,取得毕(结)业证书者;

(2)取得经劳动保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业(专业)毕业证书者;

(3)取得本专业大专以上学历(含大专)毕业证书者。

——电子商务师(具备以下条件之一者)

(1)取得本职业助理电子商务师职业资格证书后,连续从事本职业工作 2 年以上,经本职业电子商务师正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书者;

(2)取得本职业助理电子商务师职业资格证书后,连续从事本职业工作 5 年以上者。

——高级电子商务师(具备以下条件之一者)

(1)取得本职业电子商务师职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以

上,经本职业高级电子商务师正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书者;

(2)取得本职业电子商务师职业资格证书后,连续从事本职业工作6年以上者。

1.8.3 鉴定方式

本职业鉴定分为理论知识考试和技能操作考核两部分。理论知识考试采用闭卷笔试或上机考试的方式;技能操作考核采用上机操作、方案设计、答辩等方式,由3~5名考评员组成考评小组,根据考生实际操作结果和综合表现,参照统一标准评定得分。两项鉴定均采用百分制,皆达60分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生的配比

理论知识考试:15~20名考生配1名考评员。技能操作考核:平均5~8名考生配1名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试:电子商务员、助理电子商务师90分钟;电子商务师、高级电子商务师120分钟。技能操作考核:电子商务员、助理电子商务师120分钟;电子商务师、高级电子商务师90分钟。

1.8.6 鉴定场所设备

(1)标准教室:用于理论知识考试;

(2)具有计算机网络系统等教学设备和软件的实验室:用于技能操作考核

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

(1)遵纪守法,敬业爱岗,严守保密制度;

(2)实事求是,工作认真,精研业务,尽职尽责,具有团队精神。

2.2 基础知识

2.2.1 计算机与网络应用知识

(1)计算机硬件基本组成;

(2)计算机常用软件使用知识;

(3)计算机操作系统应用基础知识;

- (4)数据处理基础知识;
- (5)计算机网络(因特网)应用基础知识。

2. 2. 2 电子商务基础知识

- (1)电子商务的基本概念;
- (2)电子商务基本业务流程。

2. 2. 3 网络营销基础知识

- (1)网络营销的主要方法;
- (2)网络商务信息的收集与整理。

2. 2. 4 电子支付基础知识

- (1)电子支付流程;
- (2)电子支付工具。

2. 2. 5 物流配送基础知识

2. 2. 6 电子商务安全基础知识

- (1)计算机安全使用知识;
- (2)电子商务安全管理制度。

2. 2. 7 电子商务法律法规常识

3. 工作要求

本标准对电子商务员、助理电子商务师、电子商务师、高级电子商务师的技能要求依次递进，高级别包括低级别的要求。

3. 1 电子商务员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、网络使用	(一)基本网络工具使用	1. 能够使用一种浏览工具 2. 能够使用电子邮件工具	1. 网络基础知识 2. EDI 基础知识 3. 电子商务常用英语词汇(一)
	(二)网页制作	1. 能够运用常用的网页制作工具 2. 能够完成静态网页制作	1. 网页制作方法 2. 网站维护方法
	(三)基本安全技术	1. 能够有效地使用一种防病毒软件 2. 能够及时更新防病毒软件	1. 计算机病毒常识 2. 网络安全常识
二、网络营销	(一)网络商务信息采集	1. 能够使用一种网络检索工具采集信息 2. 能够运用电子邮件收集客户信息 3. 能够对网络信息进行初步分类整理	1. 网络信息收集方法 2. 网络信息整理方法

	(二) 网络商务信息发布	1. 能够利用电子邮件发布商务信息 2. 能够在其他网站上发布网络广告	1. 网络信息发布方法 2. 网络广告发布方法
三、电子交易	(一)网上单证处理	能够完成简单网上单证处理	简单网上单证知识
	(二) 电子支付	能够使用常用的电子支付工具完成电子支付	信用卡、借记卡、电子支票等使用知识
	(三) 交易安全	能够在电子支付中安全使用密码	1. 密码基础知识 2. 相关法律法规基础知识

3. 2 助理电子商务师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、网络使用	(一) 网络工具使用	1. 能够使用多种浏览工具, 能够排除常见故障 2. 能够使用群发邮件系统发送信息 3. 能够使用电子公告板(BBS)进行信息交流 4. 能够使用远程登录(TELNET)访问其他网站 5. 能够使用文件传输(FTP)收发文件 6. 能够完成文件的压缩与解压缩 7. 能够存取、更新数据库中的信息	1. 常见网络工具的配置与使用 2. 数据库使用基础知识 3. 电子商务常用英语词汇(二)
	(二) 网页制作	1. 能够使用 HTML 语言 2. 能够制作动态网页 3. 能够使用一种软件编辑图像	1. 网页设计知识 2. 网页制作方法 3. HTML 语言基础
	(三) 基本安全技术	1. 能够有效地使用多种防病毒软件 2. 能够及时更新防病毒软件	1. 病毒防治基础知识 2. 防火墙基础知识
二、网络营销	(一) 网络商务信息采集与处理	1. 能够使用多种网络工具采集商务信息 2. 能够对网络商务信息进行日常处理 3. 能够通过网络进行单一目的的市场调研 4. 能够撰写商情分析报告	1. 网络商务信息的概念和特点 2. 网络商务信息分级方法 3. 网络商务信息收集基本要求 4. 网络商务信息加工处理 5. 电子商务商情分析报告范例
	(二) 网络商务信息发布	1. 能够使用多种网络工具发布商务信息 2. 能够在其他网站上发布商务广告	1. 不同网络工具的特点 2. 网络广告的特点 3. 网络广告发布方法

	(三) 网络 促销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够根据栏目设计要求进行内容编辑 2. 能够更新网络商务信息 3. 能够将自己的网站登录到其他搜索引擎上 4. 能够与其他网站进行互换链接操作 5. 能够使用一种网上商店生成系统建立网络商店 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络站点促销的基本理念 2. 商务网站的建设要求 3. 网站推广方法
三、 电子 交易	(一) 电子 合同	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成网上单证的处理 2. 能够进行电子合同操作 3. 能够进行电子合同的身份认证和电子签字的操作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子合同基础知识 2. 身份认证操作过程 3. 电子签名基础知识
	(二) 电子 支付	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够使用多种电子支付工具完成电子支付 2. 能够严格按照保密规定在电子支付中使用密码 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子支付与传统支付的联系与区别 2. 电子支付的安全协议

3. 3 电子商务师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、 网站 规划 与 建设	(一) 网站 功能 设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够根据电子商务系统的整体规划进行网站功能设计 2. 能够撰写功能设计的实施方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务网站设计知识 2. 电子商务网站投资概算 3. 电子商务常用英语词汇(三)
	(二) 网站 内容 实施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制定网站内容建设的工作流程 2. 能够筛选、审批信息内容 3. 能够对数据库的数据进行处理和应用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务网站效益分析 2. 数据库基础知识 3. 基于数据库的经营分析方法
二、 网络 采购 与 营销	(一) 市场 调研	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够利用网络手段根据企业经营目标制定市场调研计划 2. 能够组织实施网上市场调研 3. 能够指导商情分析报告的撰写工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络营销对象分析 2. 网络营销目标市场定位 3. 网络营销分销渠道的选择 4. 电子商务商情分析基础知识
	(二) 网络 促销 策划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够根据企业目标制定网站推广计划 2. 能够策划多种类型的网站促销活动 3. 能够分析评估网站营销活动的效果 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 针对购买动机的营销方法 2. 针对购买过程的营销方法 3. 针对不同环境的营销方法
	(三) 网络 采购	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制定网上采购流程 2. 能够组织实施网上采购 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业 B—B、B—C 交易模式 2. 网络交易中心交易流程 3. 供应链管理基本知识

	(四) 客户服务	1. 能够根据企业目标选择网站客户服务系统 2. 能够实施网站客户服务流程 3. 能够根据客户反馈意见撰写客户需求分析报告	1. 网络客户服务基础知识 2. 客户关系管理基础知识
三、 物流配送	物流配送	1. 能够根据企业产品特点设计电子商务物流配送的流程 2. 能够合理选用电子商务物流配送系统	1. 物流配送流程设计方法 2. 物流配送系统常识
四、 网站管理	(一) 网站运营管理	1. 能够完成域名申请的全过程 2. 能够处理网站运行中的常见故障 3. 能够对网站运营状况提出评估报告 4. 能够提出网站运营管理制度	网站运营管理知识
	(二) 网络安全管理	1. 能够提出网络安全和电子商务交易安全管理制度 2. 能够发现电子商务商情分析报告涉及本网站权益的有关问题, 并提出处理建议	1. 电子商务安全技术知识 2. 网络安全和电子商务交易安全的管理制度 3. 相关法律、法规基础知识

3. 4 高级电子商务师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、 电子商务系统功能规划与实施	(一) 电子商务系统功能规划	1. 能够提出电子商务系统的整体规划 2. 能够进行电子商务系统功能的分析与设计 3. 能够指导电子商务系统功能设计实施方案的编写 4. 能够对电子商务系统的软硬件产品进行评估选择	1. 电子商务系统规划方法 2. 电子商务系统软硬件产品知识 3. 电子商务系统产品选型 4. 企业业务流程 5. 电子商务常用英语词汇(四)
	(二) 电子商务系统实施	能够指导电子商务网站技术与内容的建设	1. 电子商务网站内容建设的基本要求 2. 有关法律法规常识
二、 网络营销	(一) 网络营销目标决策	1. 能够对企业的传统营销活动和网络营销活动进行分析 2. 能够对行业发展趋势进行分析 3. 能够提出电子商务系统经营目标的决策方案	1. 企业信息分析方法 2. 企业经营分析方法 3. 企业基本决策的理论与方法
	(二) 市场调研	1. 能够协调电子商务市场的调研活动 2. 能够根据商情分析报告提出决策意见	网络商情分析方法

	(三) 网络促销	1. 能够提出网络促销方案 2. 能够改进和完善电子商务网站的营销方案	网络营销解决方案
	(四) 网络客户服务	1. 能够构建网络客户服务体系 2. 能够设计网络客户服务流程 3. 能够处理网络交易中的一般纠纷	网络交易纠纷解决的方法
三、 电子商务系统管理	(一) 网站运营管理	1. 能够对网站运行进行全面评价 2. 能够制定网站运营管理制度 3. 能够监督控制网站的正常运营	1. 电子商务网站日常维护制度 2. 电子商务网站评价方法
	(二) 网站安全管理	1. 能够提出网站安全运营的整体规划 2. 能够制定电子商务交易安全的管理制度 3. 能够运用有关法律法规保护企业权益	1. 保密制度 2. 审计制度 3. 电子商务交易安全的法律保护
	(三) 人力资源管理	1. 能够设置电子商务网站工作岗位 2. 能够合理安排电子商务网站工作人员 3. 能够对电子商务初、中级人员进行培训	1. 人力资源管理知识 2. 企业员工培训方法

4. 比重表

4.1 电子商务员

理论知识

项 目		比重(%)
基本要求	职业道德	5
	基础知识	45
相关知识	网络使用知识	25
	网络营销知识	15
	电子交易知识	10
合 计		100

技能操作

项 目		比重(%)
职业功能	工作内容	
网络使用	基本网络工具使用	30
	网页制作	20
	基本安全技术	10
网络营销	网络商务信息采集	10
	网络商务信息发布	10
电子交易	电子支付	10
	交易安全	5

	网上单证处理	5
合 计		100

4. 2 助理电子商务师

理论知识

项 目		比重(%)
基本要求	职业道德	5
	基础知识	15
相关知识	网络使用知识	30
	网络营销知识	30
	电子交易知识	20
合 计		100

技能操作

项 目		比重(%)
职业功能	工作内容	
网络使用	网络工具使用	15
	网页制作	20
	基本安全技术	5
网络营销	网络商务信息采集与处理	15
	网络商务信息发布	15
	网络促销	10
电子交易	电子合同	10
	电子支付	10
合 计		100

4. 3 电子商务师

理论知识

项 目		比重(%)
基本要求	基础知识	10
	外语知识	10
相关知识	网站规划与建设	20
	网络采购与营销	30
	物流配送	15
	网站管理	15
合 计		100

技能操作

项 目		比重(%)
职业功能	工作内容	
网络规划 与建设	网站功能设计	10
	网站内容实施	10
网络采购 与营销	市场调研	15
	网络促销策划	15
	网络采购	10
	客户服务	5

物流配送	物流配送	15
网站管理	网站运营管理	10
	网络安全管理	10
合 计		100

4. 4 高级电子商务师

理论知识

项 目		比重(%)
基本要求	基础知识	10
	外语知识	10
相关知识	电子商务系统功能规划与实施	30
	网络营销	20
	电子商务系统管理	30
合 计		100

技能操作

项 目		比重(%)
职业功能	工作内容	
电子商务系统功能规划与实施	电子商务系统功能规划	20
	电子商务系统实施	10
网络营销	网络营销目标决策	15
	市场调研	10
	网络促销	10
	网络客户服务	5
电子商务系统管理	网站运营管理	15
	网站安全管理	10
	人力资源管理	5
合 计		100