

湖南商务职业技术学院学生专业技能考核标准

# 移动商务

(2018年)

湖南商务职业技术学院

# 目 录

<b>一、专业名称及适用对象</b> .....	<b>1</b>
1. 专业名称 .....	1
2. 适用对象 .....	1
<b>二、考核目标</b> .....	<b>1</b>
<b>三、考核内容</b> .....	<b>1</b>
模块一 移动商务平台美工 .....	1
模块二 新媒体营销 .....	3
模块三 移动端店铺运营与推广 .....	4
模块四 网店客户服务与管理 .....	6
模块五 商务数据分析 .....	8
<b>四、评价标准</b> .....	<b>9</b>
<b>五、考核方式</b> .....	错误!未定义书签。
<b>六、附录</b> .....	<b>14</b>
1. 相关法律法规（摘录） .....	15
2. 相关规范与标准（摘录） .....	15

# 湖南商务职业技术学院

## 移动商务专业学生专业技能考核标准

### 一、专业名称及适用对象

- 1 专业名称：移动商务（630802）
- 2 适用对象：高职全日制在籍毕业年级学生

### 二、考核目标

本专业技能考核，以移动商务典型工作任务为主线设置：移动商务平台美工、新媒体营销、移动端店铺运营与推广、网店客户服务与管理、商务数据分析等5个技能模块，测试移动商务视觉设计、移动商务运营与推广、移动商务店铺运营与管理、客户服务与管理、网店运营数据分析能力，引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力与移动商务专业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量，培养适应时代发展需要的高素质移动商务专业技术技能人才。

### 三、考核内容

#### 模块一 移动商务平台美工

本技能模块包括移动商务网页美工、移动商务网店美工设计2个抽考项目。其中的“移动商务网页美工”模块以完成移动商务网页面设计与制作为工作任务，主要运用图像处理工具（Photoshop）、网页设计工具（Dreamweaver），完成移动商务网页所需图片的制作与处理、网页布局、网页内容的编辑、页面制作等。“移动商务网店美工”模块是以完成移动端店铺美工设计为工作任务，主要运用图形图像处理工具（Photoshop），完成店铺的Logo设计、Banner设计、主图设计、促销海报设计、商品详情页设计。

#### 1. 移动商务网页美工

##### （1）技能要求

- ① 能够根据要求制作网页中的图像，网站Logo、按钮、Banner。
- ② 能够对图像进行处理，包括图像大小调整、去除水印、添加文字、设置文字效果、裁剪、图像合成以及图片调色等操作。
- ③ 能够对网页基本属性以及Keyword关键字、Description标签进行设置。
- ④ 能够在网页中正确使用文字、图像、表单、页面链接、热点链接、qq客服、旺旺客服等元素。
- ⑤ 能够使用DIV+CSS来进行网页内容的布局。
- ⑥ 能够利用CSS进行网页内容的美化。
- ⑦ 能够在页面中对页面元素进行基本的动态设计，包括鼠标经过图像设计、动态轮播图片、滚动文字图片等。

## (2) 素养要求

- ① 具有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ② 具有良好的职业道德，在进行页面内容美化过程中能注重内容的合法性、规范性。
- ③ 具有细致的工作作风。
- ④ 具有一定的视觉审美能力、创新设计理念。
- ⑤ 能注重工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 2. 移动商务网店美工

### (1) 技能要求

- ① 能根据店铺经营产品和经营理念等制作移动端店铺logo。
- ② 能根据店铺所经营的商品，制作具有相关性且具有吸引力和营销向导的移动端店铺Banner。
- ③ 能根据店铺运营与推广目标制作商品的主图。
- ④ 能根据店铺的促销活动以及商品信息制作移动端促销海报。

⑤ 能根据不同类目商品特点制作移动端商品详情页。

(2) 素养要求

①具有良好的沟通和团队协作能力。

②具有良好的职业道德，在进行美工设计过程中能注重内容的合法性（不能盗图、发布违法违规信息等）、规范性。

③具有不断进取、精益求精的工匠精神。

④具有一定的视觉审美、视觉营销能力、创新思维能力。

⑤具有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观。

⑥能注重工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 模块二 新媒体营销

本模块考核内容为以企业新媒体运营项目为背景，主要运用平台工具，完成平台运营中的市场选品、商品定价、店铺引流、转化率提高、客单价提升，文案设计与撰写以达到项目盈利最大化为目的。基本涵盖了运营岗位所需求的平台操作、数据统计、分析决策等技能。

基本要求：

(1) 技能要求

①能对给定的商品关键词进行认真、细致的分析，从基础数据中找出有用的信息并加以利用；

②能通过优化商品关键词，可以提升商品曝光率和搜索排名；

③竞价总费用预算；

④确定活动名称、优惠条件、优惠内容、活动商品；

⑤确定优惠券的标题、优惠券颜色、优惠条件、优惠内容、适用的商品；

⑥活动告知、上新通知、付款提醒、节日问候；

⑦对APP账户进行合理的预算充值，上传APP模块；

⑧根据APP的推广运营总的费用进行合理的广告投放，并且确定好

每次广告投放费用；在运营监测工具中查看微信被浏览、点击、评论、关注次数；

⑨据推广具体情况在运营监测工具中查看 APP 被浏览、点击、分享次数；

⑩对微信账户进行合理的预算充值，上传微信首页模块，在运营监测工具中查看微博被浏览、点击、评论、关注、收藏次数。

## （2）素养要求

①具备良好的自学能力，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；

②热爱互联网电子商务行业，有较强的团队精神和工作激情，善于沟通，踏实肯干；

③具备良好的策划推广能力和项目执行能力；

④心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强的数据分析能力；

⑤推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；

⑥能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 模块三 移动端店铺运营与推广

本技能模块包括 B2C/C2C 移动端店铺运营、B2B 移动端店铺运营 2 个抽考项目。本模块考核内容为以企业网店运营与推广为背景，主要运用网店内部推广工具，完成网店运营推广中的市场选品、商品定价、店铺引流、商品转化等技能操作，以达到网店盈利最大化的目的。基本涵盖了网店运营与推广岗位所需求的平台操作、数据统计、分析决策等技能。

### 1. 移动端店铺运营

基本要求：

#### （1）技能要求

①能利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势，进行市场选

品；

②能对店铺商品进行全方位价格规划，并能对比分析平台竞争对手的价格，采用合适的定价方法；

③熟悉 B2C/C2C 平台运营推广常用规则，能灵活使用直通车等付费推广工具对商品进行付费推广；

④能够分析店铺的流量结构，统计计算 PV、点击量、点击率等数据指标，能根据店铺的实际情况，采用合适的方法进行引流；

⑤能够对店铺商品成交转化率、跳失率等数据指标进行计算和分析，制定相应的策略提高商品成交转化率；

⑥能够对客单价进行分析，运用合适的营销策略提升客单价；

⑦能对店铺或店铺商品实施 SEO 优化，如：进行关键词选择，宝贝标题制作与优化，宝贝上下架时间分析与优化等；

⑧能够全面深入认识店铺的 DSR 动态评分，及时分析店铺 DSR动态评分走势，并采用合适方法提升DSR 动态评分；

⑨能够协助制定店铺客服KPI考核规则，并能对数据进行分析和反馈；

⑩能够分析和计算店铺的成本、利润构成，并能对其影响因素进行分析、预测、制定应对措施。

## （2）素养要求

①具备良好的学习能力；

②具备电商B2C交易规则的理解能力；

③具备敏锐的数据观察能力；

④推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 2. B2B移动端店铺运营

基本要求：

## （1）技能要求

- ①熟悉典型 B2B 平台运营推广规则，灵活使用诚信通/网销宝/ 黄金展位等推广运营工具；
- ②能掌握阿里巴巴等 B2B 平台论坛、博客、旺旺群等的建设、互动和推广方法，进行软文的构思、编写、发布、论坛推广等；
- ③能精通平台站内关键词策略、对站内店铺及店内商品选择合适的关键词，进行搜索关键词优化，提升自然搜索排名；
- ④能熟练使用阿里指数、生意参谋等数据平台，对网店店铺的IP、PV、销量、跳出率、地域分布、转化率等做出数据分析；
- ⑤能进行B2B店铺基础模块功能的搭建；
- ⑥能实施店铺整体评分优化、商品属性优化、标题优化、价格优化；
- ⑦能够实施站内 SEO 排名，从商品销量、买家数、复购率、收藏、好评、浏览量、支付转化率等方面提升商品及店铺搜索权重；

## （2）素养要求

- ①具备良好的学习能力；
- ②具备电商B2B交易规则的理解能力；
- ③具备敏锐的数据观察能力；
- ④推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 模块四 网络客户服务与管理

网店客户服务与管理是电子商务网店经营过程中客服岗位从业人员的基本技能，本技能模块基于网店客户接待的工作流程设计，包括售前客户服务与管理、售后客户服务与管理 2 个抽考项目。本模块主要考核内容为：分析和提炼网店产品或服务的特色及优势，分析目标客户，通过网络了解客户的需求，引导客户消费；对客户进行客户价值分析、客户分级管



理；处理客户异议与投诉，实施客户关怀和回访等。

## 1. 网店客户服务与管理（售前客户服务与管理）

基本要求：

### （1）技能要求

①以提高网店成交转化率和客单价为目标，能有效对自身网店产品或服务的特点进行合理分析，提炼网店产品服务特色及优势，并能识别和描述网店的目标客户群体；

②能使用千牛旺旺等在线实时沟通工具与顾客进行有效沟通，能根据实际情况选择合适的交流话术，掌握与客户交流技巧；

③了解电商平台基本交易流程，平台基本交易基本规则；

④能正确理解客户需求，了解客户的期望，有针对性地推荐企业产品和服务，能将产品特点转化为客户利益；

⑤能对客户价值进行评估，正确测算客户价值；

⑥能掌握重点客户识别的基本方法和技术，并能对客户进行分级管理。

### （2）素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队协作精神；

②有乐观向上的工作态度和良好的服务意识；

③有快速反应和随机应变的能力；

④有较强的市场分析能力和客户需求分析能力；

⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；

⑥能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 2. 网络客户服务与管理（售后客户服务与管理）

基本要求：

### （1）技能要求

- ①能掌握异议处理的步骤和方法；
- ②能掌握异议处理的原则，灵活运用异议处理技巧；
- ③能分析客户投诉产生的原因，准确判断客户投诉的类型；
- ④能科学制定处理投诉的基本流程，掌握一般投诉处理方法；
- ⑤能合理利用投诉处理的基本技巧，来化解异议并维系客户；
- ⑥能定期回访维护新老客户，倾听顾客的建议与意见，及时向公司反馈信息并提供改善方案。

## （2）素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队协作精神；
- ②有乐观积极的工作态度，有较强的抗压能力；
- ③有敏锐的洞察力和随机应变的能力；
- ④拥有良好的服务意识，有较强的客户关系维护能力；
- ⑤能换位思考，拥有较强的同理心；
- ⑥认真负责、有耐心、有责任心；
- ⑦有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；
- ⑧能注重工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 模块五 商务数据分析

商务数据分析以企业电子商务平台运营数据为背景，主要运用Excel等分析工具围绕相关数据分析主要业务场景，完成数据清洗、数据指标处理、数据图表可视化以及数据分析等主要任务。通过数据处理与分析，了解企业电子商务平台的运营状况并给予电子商务运营一定建议。

### （1）技能要求

- ①能熟练分辨数据源质量问题；
- ②能掌握应用Excel对数据进行查看、删除、分割、增加、替换等数据清洗预处理；

- ③能理解数据分析的相关概念与术语；
- ④能根据不同数据指标选用不同的图表进行合理展示；
- ⑤能熟练掌握各类数据分析方法、基本流程及分析工具
- ⑥能利用Excel对数据进行加总求和、计算项目占比比例、分析关联关系等数据分析；

⑦能根据数据处理分析结果给出结论与相关建议。

#### (2) 职业素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②具有细致的工作作风、对于数字处理认真细心；
- ③有较强的市场分析能力和总结能力；
- ④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；
- ⑤在对数据分析结果提出建议时，客观合理并具建设性；
- ⑥能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；
- ⑦在考核过程中，能遵守工作场所的操作流程和操作纪律，保证工作场所的整洁。

### 四、评价标准

评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生考试过程操作的规范性、工作任务完成质量、提交文档质量等因素评价最终成绩。

分值分配：本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制，其中专业技能占 90 分，职业素养占 10 分。最终成绩 60 分以上为合格，85 分以上为优秀。

技能评价要点：重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如表 1 所示：

表 1 移动商务专业技能考核评价要点

序号	模块	项目	评价要点
1	移动商务平台美工	移动商务网店美工	<p>①店铺 Logo 尺寸、格式符合要求，Logo 设计有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型；</p> <p>②店铺的 Banner 尺寸、格式符合要求，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销导向；</p> <p>③Banner 中添加了店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语，且设计美观；</p> <p>④商品主图的尺寸、格式符合要求，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行了调整，调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力；</p> <p>⑤在商品的主图中加入了合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满*送*”等利益点；</p> <p>⑥海报的尺寸、格式符合要求，海报内容中有产品的展示、宣传文案、图标元素、引导按钮等，海报设计紧扣活动主题，设计美观，主题突出，有视觉冲击力；</p> <p>⑦详情页的尺寸、格式符合要求，详情页版面布局合理、商品特点及卖点突出、商品细节与相关参数齐全，整体设计简洁直观、美观大方、极好地方便客户了解产品的质量和功能细节；</p> <p>⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的图片文档命名和格式符合试题要求，文档文件夹中去除了不相关的的文档，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组，体现了网店美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>
		移动商务网页美工	<p>①网站页面按照要求制作图片，如网站 Logo、按钮、Banner，设计美观。</p> <p>②网站页面中图像按照要求进行处理，如图像大小调整、去除水印、添加文字、设置文字样式、裁剪、图像合成以及图片调色，内容准确、设计美观。</p> <p>③根据页面功能和内容要求灵活选用 Div+CSS 进行了布局，布局合理、美观。</p> <p>④根据页面效果图设置 css 样式，如 css 样式创建、css 样式编辑、css 样式应用。</p> <p>⑤网页基本属性以及 Keyword、Description 等设置正确。</p> <p>⑥网页中文字、图像、表单、页面链接、热点链接、QQ 客服、旺旺客服等元素添加、修饰正确、美观。</p> <p>⑦页面中元素的动态设计，如鼠标经过图像、动态轮播图片、滚动文字图片制作，设计正确、美观。</p> <p>⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的网页文档命名和内容符合试题要求，文档文件夹中去除了不相关的、无用的文档，整个页面编辑美化体现了网站美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>
2			<p>①形成业务定位或选品的可行性报告；</p> <p>②在对项目进行运营时，能具备布局规划、图片美工、元素设计、活动策划、文案编辑等能力；</p>

	新媒体营销	<p>③在具体运营时能够采用合适的定价策略和促销手段；</p> <p>④在客户服务环节，能够掌握在线沟通工具使用方法及问题回复技巧；</p> <p>⑤在选择渠道时，能够判断并选择恰当的社交渠道进行精准化的移动营销；</p> <p>⑥在进行数据分析时，能够掌握常见数据分析工具，能够有效解读各项运营数据，诊断问题、优化决策；</p> <p>⑦在资金运用方面，能够看懂财务报表；</p> <p>⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，其中的操作过程、数据分析、制定方法、优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
3	移动端店铺运营与推广	<p>①直通车、钻石展位、淘宝客、天天特价、聚划算等推广运营工具理解正确、相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地把推广信息传递给潜在消费者，让潜在客户了解产品的特点和卖点，软文紧扣推广目标，能吸引网民，结构严谨、文笔通顺，软文发布的平台与版块， 选择合适，与产品特点吻合；</p> <p>③利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势、价格定位等操作正确，趋势分析正确，定价方法选用合适， 定价计算正确；</p> <p>④商品关键字的选择操作正确，选择合理，制作的宝贝标题符合商品标题一般制作要求，优化思路清晰，宝贝上下架时间分析正确，选用的上架安排时点和思路正确；</p> <p>⑤PV、点击量、点击率等流量指标计算正确，流量结构、影响因素分析正确，根据店铺实际选用的引流方法合适、具备可操作性；</p> <p>⑥成交转化率、跳失率等数据指标计算正确，对成交转化率影响因素分析，以及数据的分析全面、深入、正确，制定的提升成交转化率的策略正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑦店铺客单价计算正确，客单价影响因素分析全面、正确， 根据店铺实际提升客单价的策略运用正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑧DSR 动态评分含义回答正确，动态评分影响因素分析正确、全面，选用的提升 DSR 动态评分方法正确、合理；</p> <p>⑨根据客服 KPI 考核规则进行的数据分析正确、全面，店铺的陈本、利润计算正确，构成分析正确，影响因素分析正确，制定的应对措施正确、合理。项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，其中的操作过程、数据分析、制定方法、优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
	B2 B/ B2 C 移动端店铺运营	<p>①对诚信通、网销宝、黄金展位等推广运营工具的理解正确， 相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地把推广信息传递给潜在消费者，让潜在客户</p>

	B / B 2 C 移 动 端 店 铺 运 营	<p>了解产品的特点和卖点，软文紧扣推广目标，能吸引网民，结构严谨、文笔通顺，软文发布的平台与版块， 选择合适，与产品特点吻合；</p> <p>③商品关键字的选择操作正确，选择合理，制作的宝贝标题符合商品标题一般制作要求，标题优化思路清晰；</p> <p>④使用阿里指数、生意参谋等数据平台工具分析数据，操作和分析正确；对网店店铺的 PV、销量、点击率、转化率、跳出率、客单价等数据指标计算正确，且对数据指标的相关分析正确；</p> <p>⑥根据数据指标分析后，实施的店铺整体评分优化、流量优化、转化率优化、客单价优化等措施正确、全面；</p> <p>⑦从产品销量、买家数、收藏、好评、浏览量优化、产品属性优化、标题优化、价格优化等方面提升产品权重措施正确，有可执行性；</p> <p>⑧针对 B2B 平台实施的代理加盟，CRM 管理等措施正确、完整；</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，其中的操作过程、数据分析、制定方法、</p> <p>⑩优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
4	网 络 客 户 服 务 与 管 理	<p>售前客户服务与管理</p> <p>①分析和提炼企业产品及服务特色正确，能根据字数要求进行很好概括和描述；</p> <p>②根据企业产品性能或服务特点，有效规划客户接待前的准备工作，思路清晰，准备工作正确完整；</p> <p>③在使用旺旺等工具与顾客沟通交流时，能够灵活应用售前营销过程的七步骤：招呼、询问、推荐、议价、核实、道别、跟进，能阐述明确、切中要害、语言合适；</p> <p>④在与客户交流时，做到及时准确理解客户需求和期望，针对客户的期望合理推荐产品和服务，将产品特点与客户利益相结合；</p> <p>⑤客户价值计算正确，针对计算的结果的分析，观点明确、表述清楚、分析深刻；</p> <p>⑥通过数据分析，按照 ABC 客户分类法对客户进行的分类正确，对客户分类管理的意义及管理措施分析正确、全面；</p> <p>⑦项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交文档工整、美观，沟通模拟中的用语礼貌、注意措词，体现了售前客服人员的职业素养。</p> <p>售后客户服务与管理</p> <p>①分析和判断客户异议的类型正确；</p> <p>②分析判断客户异议产生原因思路清晰、正确、文笔通顺、符合字数要求；</p> <p>③客户异议处理的步骤详尽、话术合理，有技巧、针对性强、恰当的异议处理建议，整个过程礼节性强；</p> <p>④分析客户投诉产生的原因正确，客户投诉的类型归属正确；</p> <p>⑤处理客户投诉的基本流程正确，方法采用恰当；</p> <p>⑥处理客户投诉过程采用的话语恰当，可以化解异议并维系了客户；</p> <p>⑦采用电子邮件等方式进行的客户回访，格式正确、内容涵盖了试题情境中要求内容、语言通顺、礼节性强，同时能结合客户的实际</p>

		管理	情况实时推介了新的产品和服务； ⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，沟通模拟中的用语礼貌、注意措词，体现了售后客服人员的职业素养。
5	商务数据分析	商务数据分析	①项目实施过程中注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；体现数据分析人员中的精确、细致等职业素养要求； ②提交的文档格式正确，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件，答题卡内容排版合理，图表清晰； ③对数据进行有效备份； ④全面清洗数据并能对处理过程进行记录； ⑤关键指标的计算结果正确； ⑥图表源数据正确，图表标题及坐标轴标题、数据标签完整，图表形式美观、背景得当、配色合理； ⑦数据分析的结论准确、逻辑清晰、语言通顺、建议具有建设性。

## 五、考核方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。具体方式如下：

### 1. 学生参考模块确定

采用五个模块必考方式进行，即移动平台美工设计模块、新媒体营销模块、网络客户服务与管理模块、移动端店铺运营与推广、商务数据分析模块均为参与抽考模块，采用抽签方式进行模块等五个技能模块为必考模块。

参考学生以学校为单位按规定比例随机抽取考试模块。每个学生参加网络动平台美工设计、新媒体营销、网络客户服务与管理、移动端店铺运营与推广、商务数据分析的比例为1:1:1:1:1。

提前准备5的整倍数数量的抽签序号牌。如被测学生人数为12人，准备15张抽签序号牌，其中3张模块一序号牌，3张模块二序号牌，3张模块三序号牌，3张模块四序号牌，3张模块五序号牌，共计15张序号牌，放入抽签箱。采用不放回抽样的方式，每位学生从抽签箱中随机抽取一个抽签序号

牌，确定测试模块与工号。

## 2. 试题抽取方式

每个模块测试室对应不同的模块，提前准备对应模块题库中的所有试题编号，放入抽签盒，供学生随机抽取。采用不放回抽样的方式进行随机抽取。

每位学生进入测试室后，在评委老师处，采用不放回抽样的方式，随机从抽签盒中抽取一个试题编号，按照相关操作规范独立完成给定任务。

## 3. 考核内容与考核方式

各项目具体考核内容与考核方式详见下表 2：

表 2 考核内容与考核方式

考核内容			考核方式	时间 (分钟)
考核模块	考核项目	具体测试内容		
移动商务平台美工模块	图形图像处理及网页设计	根据素材及要求进行店铺装修及网页设计。	机试	60
新媒体营销模块	企业模拟经营	根据背景资料进行虚拟企业运营	机试	60
网络客户服务与管理模块	分析目标户进行客户开发与管理	根据背景资料分析目标户进行客户开发与管理	机试	60
移动端店铺运营与推广模块	店铺运营与推广	根据项目背景对店铺进行分析与推广	机试	60
商务数据分析模块	商务数据分析	根据项目背景对数据进行记录计算关键指标	机试	60

## 六、附录



## 1. 相关法律法规（摘录）

(1) 《互联网信息服务管理办法》（国务院令 292 号）

摘录：第十五条 互联网信息服务提供者不得制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：（一）反对宪法所确定的基本原则的；

（二）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；（三）损害国家荣誉和利益的；……

(2) 《商务部关于促进电子商务应用的实施意见》商电函[2013]911号

摘录：重点任务：（一）引导网络零售健康快速发展。

引导网络零售企业优化供应链管理、提升客户消费体验，支持网络零售服务平台进一步拓展覆盖范围、创新服务模式；支持百货商场、连锁企业、专业市场等传统流通企业依托线下资源优势开展电子商务，实现线上线下资源互补和应用协同；组织网络零售企业及传统流通企业开展以促进网络消费为目的的各类网络购物推介活动。

## 2. 相关规范与标准（摘录）

本专业标准主要依据的电子商务行业相关规范与标准如表 1 所示。

表 1 引用技术标准和规范

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	国家电子商务师职业资格标准	国家职业资格电子商务师新版教材(2014 年版)
2	淘宝/天猫平台规则	<a href="https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-nav.2.jENjB6">https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-nav.2.jENjB6</a>
3	阿里巴巴平台规则	<a href="https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&amp;tracelog=aliguize_sy">https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&amp;tracelog=aliguize_sy</a>
4	百度推广规范标准	<a href="http://e.baidu.com/">http://e.baidu.com/</a>
5	微信使用规范	<a href="https://mp.weixin.qq.com/">https://mp.weixin.qq.com/</a>
6	微博使用规范	<a href="http://weibo.com/">http://weibo.com/</a>