

\$† ‡ v Ñ6| J ° _ -L' →+O C J °7-63 h 7 ö

+e € v Ñ

Ä Å

\$† ‡ v Ñ6| J ° _ -L'

一、专业名称及适用对象	1
1. 专业名称	1
2. 适用对象	1
二、考核目标	1
三、考核内容	1
模块一 网店客户服务与管理.....	1
模块二 网店（站）美工.....	3
模块三 电商平台运营.....	5
模块四 企业 SEO 推广	7
四、评价标准	9
五、组考/考查方式	15
六、附录	16
1. 相关法律法规（摘录）	16
2. 相关规范与标准（摘录）	16

\$† ‡ v Ñ6| J ° _ -L' +e € v Ñ C J →O C J °7-63 h 7 ö

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

C J =0 Ö+e € v Ñ Ä Å

2. 适用对象

Q 6| ~ f X2}" J 4x →O

二、考核目标

\ C J °7-63 h È +e v £ ÄLoGü3+ j k?± £ Å4ÿ:UE÷0;] 4 Ç
} pM0 °7- j * ö È FJE÷Aî5ž5• Ç Ò g = Ñ >1Ñ*6 Ä5• Ç Ä1 5¾ Ä5•
Ç Ä1 ÅF :U Ø - Ä 1 J 3 Ø - 1y Z °7- Q ‡ È #{B →O, '5• Ç ^}
^ > Ò = Ä5• Ç £M' 5¾ AîAÑ Ä5•1 N¥M'AîAÑ > f OE Ä5• Ç Ci ¼ }Ci Ø
- Ä5•1 3 L3R E p H F ú →O p »+e € v Ñ OE E÷0;], ' LO •
OE Ä →7- È Ä K à M5\$ Ä @ \ x f ÄCXGÿ x,ú Ä 1 ~?ô931y 6| J3P « Ä
E , - Q Đ j % - * \ ' & *Aî È\$! FB.0; % - iM™ È j F ÎD% % -)ß
8² È Î j →O K à K J7- È È óF →O Z W F ... È Q C J % -CXGÿ È
) «F2 Ä Y & ...M0?±, ' +e € v ÑQ 3PCX ° _ °7- ê } Ä

三、考核内容

模块一 网店客户服务与管理

5• Ç Ò g = Ñ >1Ñ*6 _+e € v Ñ 5• Ç4ÿ:UE÷0;] Ò = Ç } p J ê ^, '
* \ °7- È \ °7- Q ‡ * ¾5• Ç Ò g Ö µ, ' OE#q0;AîAÑ È 5 ^ } Ò g
= Ñ >1Ñ*6 Ä ^ > Ò g = Ñ >1Ñ*6 Z í63N©- Ä \ Q ‡ k?±63 h µ é
j Ö 6 Ä ¼ & i 5• Ç x ñ F = Ñ , ' (©8ç ú H i È 6 Ä- 7 Ò g ÈFJE÷5•

5 ¶@ Ò g, 'M0"r È E , Ò g#, Ci x) Ò gF >| Ò g ' l 6 À ã Ò g 64x
1Ñ*6 x 4*6 Ò g 2AP > ÅAù È î í Ò g £ 0 ¼ Aï 1y Ä

1 Ê 5•Ç Ò g = Ñ >1Ñ*6 Ä ^ } Ò g = Ñ >1Ñ*6 Å

* \?±"r Ö

Ä Å °7-?±"r

7 Q 5•Ç @ ÔEœ F) · ¼ Ò ... ' j- 7 È7- 9 x) 8 DÛ 5•Ç x ñ F
= Ñ, '(©&éF >| 8*6 6 À È &ì 5•Ç x ñ = Ñ(©8ç ú H ï È !7-Aö [¼
ÿF 5•Ç, '- 7 Ò g5Ô f x

87- ¯+X s(* *1y X4ï Î &"İFJ § >N® Ò F >| 9 x"İFJ È7- i ž
ÎLu õ åF9 8F2, ' Ô#qB _ È ¼ > Ò g Ô#q ° x

9 ¶@ +e v £ * \ Ô C#q0; È £ * \ Ô C * \ ?ô l x

: 7-!" .ž*6@ Ò gM0"r È ¶@ Ò g , ' O K È 9J,) W ` Ø9€ 1 J x ñ
¼ = Ñ È7- 6 x ñ(©&éEœ F j Ò g Y, ú x

; 7-) Ò g ' IF >| Aô ` È!" .ž#{1Ç Ò g ' l x

<7- ¼ Gý&é Ò gAö [, ' * \ é# ¼ ° _ È !7-) Ò gF >| 64x1Ñ

*6 Ä

Ä Å3P «?±"r

7 98ÿ -, ' •B3 Ä"İFJ7- È ¼ LO •œ2î/Ž x

8 9 €?ò A :, ' œ 1 Ö ¼8ÿ -, ' = Ñ ?Aö x

9 9 FO ý Ä ¼ Lç j Ä , '7- È x

: 9E³ j, ' 2 j 6 À7- È ¼ Ò gM0"r 6 À7- È x

; 98ÿ - . ‡4ô4÷ ÄB @0>~Eî Ä FO f ‡7- È x

<7-# Gý œ j p, ' Ä ¶*6 Ä ¶N Ä\$5 › Ä\$5#1 Ä3P « Ä 1 ~ Å

1Ñ*6 ÈF¥ , ý œ?ô0; Ä ý œ4Ú » Ä

2 Ê 5•5 Ò g = Ñ >1Ñ*6 Ä ^ > Ò g = Ñ >1Ñ*6 Å

* \?±"r Ö

Ä Å °7-?±"r
77- ¼ 2AÐ 4*6, !•PÔ ¼ é# x
87- ¼ 2AÐ 4*6, 'Ï È&¥#kF +X 2AÐ 4*6 ° x
97- 6 À Ò g ÅÀù x+O, 'Ï È ö.ž T Ý Ò g ÅÀù, '2« » x
: 7-0 - f Ê 4*6 ÅÀù, ' * \#q0; È ¼ 08\ ÅÀù 4*6 é# x
; 7- 8*6 Y+X ÅÀù 4*6, ' * \ ° È • F@ 2AÐ !5\$3+ Ò g x
<7- Ê O Aï5\$ Ô à61 Ò g È n \N® Ò, ' *AÐ > ??ñ È ú & A œ (ý
O, Ý! È i ' é x Ä

Ä Å3P «?±"r
7 98ÿ -, ' •B3 Ä"ÏFJ7- È ¼ LO •œ2î/Ž x
8 9 €?ò0 ±, ' œ 1 Ö È 9E³ j, ' Ç »7- È x
9 9 •K@, '#N È ¼ L¿ j Ä , '7- È x
: 98ÿ -, ' = Ñ ?Aö È 9E³ j, ' Ò g £3+5\$ Ô7- È x
; 7- ' } M63 È 9E³ j, ' <*6 ó x
<AÔ-OCOCS Ä 96@ ó Ä 9CS + ó x
= 98ÿ - . ‡4ô4÷ ÄB @0>~Eî Ä FO f ‡7- È x
>7-# Gý œ j p, ' Ä ²*6 Ä ²N⁻ Ä\$5 › Ä\$5#1 Ä3P « Ä ¹ ~ Å1Ñ
*6 ÈF¥ , ý œ?ò0; Ä ý œ4Ú » Ä

模块二 网店（站）美工

\ °7- Q ‡ w5• Ç Ä1 Å, '&é +)• ÄEœ F)• ú j+X g È8ÿ -, ' ?ö?ù x ì Î jN® Ò, 'C] ? A j- 7 È 6 @5•1 N¥M', '5FEÁ5¾ F Ä5• Ç £M'5¾ AîÄÑ Z í63N©- Ä ! j, ' 5•1 N¥M', '5FEÁ5¾ F Q ‡ ¼ @ 1 J, '5•1 N¥M'AîÄÑ > f œ j œ + Ñ È k?±F +X . ý 4*6 § Ä V]]aV] Å Ä5•N¥AîÄÑ § Ä S [S S Å È ¼ @ 1 J5•1 pM0 .(w f œ > 4*6 Ä5•1 N¥M' 3 p Ä5•1 N¥M' µ é, '5FEÁ Ä5•1 N¥M' f œ1y Ä 5• Ç £M'5¾ AîÄÑ Q ‡ _ ¼ @5• Ç 4 .(w ¼N¥M'AîÄÑ j œ + Ñ È

k?±F +X . ' . ÿ 4*6 § Ä V]]aV] Å È ¼ @ ÇK*, ']] AîAÑ Ã
 S AîAÑ Ã k .AîAÑ Ã óK0#§ ŌAîAÑ Ã v ñB õN¥AîAÑ Ä
 5•1 N¥M', '5FEÁ5¾ F
 Ä Å °7-?±"r
 77- O i ž?±"r f Œ5•N¥], ' . ÿ È5•1]] Ä 9Jp Ä S Ä
 87- O) . ÿF >| 4*6 È 5 . ÿ W ?B3 ¢ Ä ëL""d Ä\$+ Ð . ‡ Ä
 Aî5ž . ‡ x ì Ä>ñ š Ä . ÿ 8 @ ú .(wB38¢1y ý Œ Ä
 97- O)5•N¥ * \ Ž W ú 9S] R £K^ ‡ Ä Sa] 71®F >|Aî
 5ž Ä
 :7- O X5•N¥]!" .ž ¯+X . ‡ Ä . ÿ Ä>~ ... ÄN¥M'K. Ō Ä' &ék. Ō Ä
 __ Ò = Ä * * Ò =1y s3P x
 ;7- O ¯+X •F >|5•N¥ µ é, ' 3 p x
 <7- O Y +X F >|5•N¥ µ é, '5¾ F Ä
 =7- O XN¥M'])N¥M' s3PF >| * \, ' Ø 1AîAÑ È 5 UP 74ÿE÷ . ÿ
 AîAÑ Ä Ø 1Ež Ý .(w Ä% Ø . ‡ .(w1y x
 Ä Å3P «?±"r
 7 § 98ÿ -, ' •B3 Ä"İFJ7- È ¼ LO2î/Ž x
 8 § 98ÿ -, '6| JFf ç È XF >|N¥M' µ é5¾ FE÷0;]7-# Gy µ é, ' 8
 # W Ä?ô93 W x
 9 § 94ö8\$, ' Œ ŒENp x
 : § 9 0 È, 'ö?ù Ñ5¾7- È Ä K àAîAÑ*6 % x
 ;7-# Gy Œ j p, ' Ä ¢*6 Ä ¢N Ä\$5 › Ä\$5#1 Ä3P « Ä 1 ~ Å1Ñ
 *6 ÈF¥ , ý Œ?ô0; Ä ý Œ4Ú » Ä
 5• Ç £M'5¾ AîAÑ
 Ä Å °7-?±"r
 77-F >|5• Ç, ']] AîAÑ > f Œ x

87- i ž ÇK*4ÿ:U x ñ ¼4ÿ:U*6 % ÃNp l1y ÈF >| ÇK*, ' S AîAÑ
> f OE x

97- i ž ÇK*F :U > Ø - 7 f OE ÇK* v ñ, ' k . F-\$FJE- k . x
:7- i ž ÇK*, ' óK0#k Ø ú v ñ ÿ È &ì v ñ †&é ÈAîAÑ óK0 .
x È ! ¼ @ v ñ F ÇK* óK0#§ Õ, 'AîAÑ > f OE x

;7- i ž ÇK*M0"r ¼ v ñ * \ ÿ È] * v ñB õN¥ v æ ÈAîAÑ v ñ
B õN¥ . x È ! ¼ @ v ñB õN¥, ' f OE x

Ä Å3P «?±"r

7 § 98ÿ -, ' "ÏFJ ¼ LO • OE7- È x

8 § 98ÿ -, ' 6| JFf ç È XF >|5¾ AîAÑE÷0;]7-# Gý µ é, ' 8# W
Ä =7-- . Ä 3F # F ?ô ÿ1y Å Ä?ô93 W x

9 § 9 = ÝF Ä2î,ú"r2î, ' P2î/Ž x

: § 9 0 È, ' ?ö?ù Ñ5¾ Ä?ö?ù:UK07- È Ä K à M5\$7- È x

; § 9Q Ö, ' œ J2î/Ž ú OE%ð ò È OE 1 Ö0 ± €?ò x

<7-# Gý OE j p, ' Ä ±*6 Ä ±N Ä\$5 › Ä\$5#1 Ä3P « Ä 1 ~ Ä1Ñ

*6 ÈF¥ , ý OE?ô0; Ä ý OE4Ú » Ä

模块三 电商平台运营

\ °7- Q ± 5 £ F :U Ä £ F :U Z í63N©- Ä
\ Q ±63 h µ é j 1 J5• ÇF :U > Ø - j6ü ÿ È k?±F +X 5• Ç µG Ø -
§ È ¼ @5• ÇF :UE÷ Ø -], ' 2 jF9 ñ Ä v ñ È ' Ä ÇK* E#q Ä v ñEœ
F1y °7- ý OE È Eî ` 5• Ç,ø Y 0 W F, ' - , ' Ä * \#â- ¶ 5• ÇF :U > Ø
- Ç } pM0"r, ' £ ý OE Ä ž5 AÑ Ä 6 À ã1†1y °7- Ä

1 È £ F :U

* \?±"r Ö

Ä Å °7-?±"r

77- Y+XLoGü 7 Ä+O ? òB;1y ž £ 6 À 2 jC» ï ÈF >| 2 jF9

ñ x

87-) ÇK* v ñF >| ~ é } ' I?ô B È |7-) " 6 À £ 1 ') { , ' }

' I ÈG÷+X 8F2, ' Ê ' é# x

9 ' ĩ ' £ F :U Ø ^ h+X?ô I È7-&¥#k ^+X -\$FJE-1y Ci Ø

- §) v ñF >| Ci Ø ^ x

: 7- O 6 À ÇK*, '#qGÿ5 ' È5 AÑAÑ1Ç Ñ&é +Gÿ Ñ&é +).1y ž 7

7 È7- i ž ÇK*, ' ÎLu ò à ÈG÷+X 8F2, ' é# F >| E#q x

; 7- O) ÇK* v ñ @ ÔEœ F) · ÑD# a).1y ž 7 7F >| AÑ1Ç ¼ 6 À È

f Ê -(Ñ, ' 1†+• Q v ñ @ ÔEœ F) · x

<7- O) Ò ... ' F >| 6 À ÈF +X 8F2, ' :UK01†+• w Ò ... ' x

=7-) ÇK* F ÇK* v ñ Î í 3 H F È ² ÖF >| £K^ AÿF9 È ÍCM 7

NÈ f œ > H F È ÍCM : ; æ &L\$ 6 À > H F1y x

>7- O ~M'\$! · AÔAö ÇK*, ' Ø 1Aô 6 È ú & 6 À ÇK* Ø 1Aô

6C ĩ È !G÷+X 8F2 é# w Ø 1Aô 6 x

?7- O · Ù f Ê ÇK* Ò = 9 63h?ô I È |7-) žF >| 6 À ¼ ýO, x

@7- O 6 À ¼ AÑ1Ç ÇK*, ' @ \ Ñ Y#Ö ' @ È |7-) ! ; ý 3PF >| 6

À ÑN'# { Ñ f Ê Ñ) Ú í Ä

Ä Å3P «?±"r

7 § 78ÿ -, ' - • 7- È x

8 § 7+e v Ô C?ô I, '*6@ 7- È x

9 § 7 ·K@, ' ž?ò 7- È x

: Ø ^#k Ø, ' Î í7-F¥ Ú] - Â6,,5·1Ñ*6 ' » È# Gy#k Ø 8# W Ñ?ô

93 W x7-# Gy œ j p, ' Ä ¨*6 Ä ¨N Ñ \$5 › Ñ \$5#1 Ä3P « Ä 1 ~ Ä

1Ñ*6 ÈF¥ , ý œ?ô0; Ä ý œ4Ú » Ä

2 Ê £ F :U

* \?±"r Ö

Ä Å °7-?±"r
 7 İ 1 " » £ F :U Ø ⁀?ô I È&¥#k ⁀+XB FJ 5•K0 Í TôH
 ... }1y Ø ⁀F :U § x
 8 7- ¼ LoGü \$ \$1y £ Aê ‹ Ã Š Ò Ã * *5Ô1y, ' µ é *Aî Ã Ä
 Ø ¼ Ø ⁀ é# È F >| Eÿ -, ' M Ã5F É Ã 3 ÃAê ‹ Ø ⁀1y x
 9 7-2îFJ £ 1 µ £K^ Aý†+• Ã)1 µ ÇK* ú Ç µ v ñF9 8F2, ' £
 K^Aý ÈF >| L3R £K^AýH F È w8 'f L3R Ä = x
 : 7-İ4ó ⁀+XLoGü 7 Ä+O ? òB; 1y ž £ È)5• Ç ÇK*, ' Ä
 ÄK0Gÿ ÄD# *)- Ä ` 6 3 ÄEœ F)-1y Š * ž 6 Ä x
 ; 7-F >| ÇK* *.p Q ‡ İ7-, '] * x
 <7- İ í ÇK* x fAô 6 H F Ä v ñ Ž W H F Ä 7NÈ H F Ä ' I H F x
 =7- O İ í1 µ 3 Ä = È p v ñK0Gÿ Ä æ Ä =C]- Ä f;ÿ Ä -
 Aô Ä#•?øGÿ Ä _ Eœ F)-1y éM' w v ñ ú ÇK* L3R sGý x
 Ä Å3P «?±"r
 7 § 78ÿ -, ' -• 7- È x
 8 § 7+e v Ô C?ô I, '*6@ 7- È x
 9 § 7 •K@, ' ž?ò 7- È x
 : Ø ⁀#k Ø, ' İ í7-F¥ Ú] - Ä6,,5•1Ñ*6 ' » È# Gý#k Ø 8# W Ä?ô
 93 W x7-# Gý œ j p, ' Ä x*6 Ä xN Ä\$5 › Ä\$5#1 Ä3P « Ä 1 ~ Ä
 1Ñ*6 ÈF¥ , ý œ?ô0; Ä ý œ4Ú » Ä

模块四 企业 SEO 推广

\ °7- Q ‡ 5 L3R E p Ø ⁀ 0 Z í63N©- Ä \ Q ‡ k?±+X ¾63 h -
 +O i ž 1 J p » +e € v Ñ#k Ø, 'M0?± È Y+XL3R E p £ Ä, ® Ö Ä L) Ä
 j 1 J5•1 F >| 3 Ø -, '-(£ °7- Ä
 1 È L3R E p Ø ⁀
 * \?±"r Ö

Ä Å °7-?±"r
77-İ4ó ` °- 7 Ø 5•1 Ô5 h?ñ L3R E p !7- ð L3R E p _
V 6 œ (5•1 L ... @ İ)
87- ¯+X1 K¯ §1y5 AÑ §)- 75•1 F >| L3R E p f ... * \ õ å
, 'B3)
97-İ4ó ¯+X L3R E p H F 3 , 'k?± é# È) œ ()à 95•1 * L
3R E p H FAú Ý é x)
: 7-İ4óFJE÷1 K¯ £ 1y5•1 1Ñ*6 ^ § • ¶@ %œ X+X g, ' L3R •)
; 7- i ž œ (, ' Ç ã 2 j Ê } ã x ñ, ' †&é ã+X g, ' L3R • !".ž
AîAÑ ãF9 5•1 5•N¥ , ' 7NÈ ã £K^Aý ã yF 1y)
<7- Y+X L3R E p ° FO ® ` p?±, 'Ct\$À È 6 À1 1) {5•1 H F
¼ Ø ¯ õ å)
= ¶@ L3R E p 62«- ... ã FG K. Õ ¼ µG K. Õ ã £K^AýK. Õ ã Ô '
K. Õ1y é# È?±"r ¼ 4/yK. Õ1†+•, ' î)à é# È7-F9 ã x 8 8F2, ' à
Â f ¼ ' ? • 0 ...5•1 Ø ¯)
> ¶@ L3R E p-(£ fCi Ø ¯N©- ² £K^Aý1 ' ã £K^Aý ¯ z1y ,
*\?ô l ¼ * \ é# È?±"r7- O j1 ' Ø ¯ î í f ÊAÑ B ãAî ÊN'1Ç ãF9
£K^Aý ã à É K ?1y)
?7- ¯+X-(£, '5 AÑ §) Ø ¯ õ åF >| ž5 AÑ ã x ì 6 À È !
* H F Ú í È Q 5•1 , 'Eœ ') · ¼5•5 Ø ¯ x ì Ä
Ä Å3P «?±"r
7 § 78ÿ -6| JFf ç È Ø ¯#k Ø, ' î í7-F¥ Ú] - Â6,,5•1Ñ*6 ' » È
Gý#k Ø 8# W ã 8?ô W Ä
8 § 78ÿ -, '8 -7- È È ú & 4 W L3R E p1Ç# \$ à È ú L3R E p H
F ° _, ' \$ à Ä
9 § 7E³ j, ' —>| îD%7- È È) H F, ' œ7- O 7 î —>| !AÔ-O ¼

@ Ä

: § 75 1©?ô B, 'F :U M5\$ È) H F, '1†+• 3 p ¼ x ¼ = Ý ¼ ' ʹ

; § 7 0 È, ' . ‡ – É7- È È | D) ‡?± • O È § 9 0 È, ' ž 6

À7- È)

<E³ j, ' LO2i/Ž ¼ OE%đ õ È ' ¾"İFJ ÈD? Í6ß ø)

四、评价标准

Aô ' é ? Ö \ C J °7-63 hG÷ E÷0;63 h >5 Ì63 h-(5 8 È °7-
63 h >6| J3P «63 h-(5 8 Ä i ž63+O63B E÷0; ý OE, ' ?ô93 W Ä OE + Ñ
¼ @CXGÿ Ä Ô . "CXGÿ1y 3PAô ' 04ø @5 Ä

6 | 6G} Ö \ C J °7-63 h 4 Q ‡B NÈ w Î>| 6 f È |]

C J °7- • 6 È6| J3P « • 6 Ä 04ø @5 6 : j 8

I È 6 : j H/đ Ä

°7-Aô ' ?±&é ÖGý&é63 h →O)B N©- p õN« ¼ , ' °7- ¼?±"r Ä 4
Q ‡ ¼N©- , ' °7-Aô ' ?±&é µ é ²>~ p/j Ö

>~1 +e € v Ñ C J °7-63 hAô '?±&é

			7 8 9 : ; < = 7 8 9 : ; < = >

			7
			8
			9
			:
			;
			<
			=
			>
			7
			8
			9
			:
			;
			<
			=
			>

3			<p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>:</p> <p>;</p> <p><</p> <p>=</p> <p>></p> <p>?</p>
---	--	--	--

--	--	--	--

4			
---	--	--	--

五、组考/考查方式

\ C J °7-63 h j)à j ý OE63 h È @5 Aô ÊG÷+XE÷0;63 h >5 ì

63 h-(5 8 Ä § f é ? ² ; Ö

Q ‡F9 Ö 5• Ç Ò g = Ñ >1Ñ*6 Q ‡ Ä5• Ç Ä1 Å5¾ Q ‡ Ä+e

v £ F :U Q ‡ Ä 1 J 3 Ø - Q ‡ w j ò > í63 Q ‡ ÈG÷+X1® é

?F >| Q ‡F963 Ä

-+O63B Q ‡.ž Ê Ö ò >63B , ' -+O 9?ô Ê" »L¿ j í 63B Q

‡ Ä 5• Ç Ò g = Ñ >1Ñ*6 Q ‡ Ä5• Ç Ä1 Å5¾ Q ‡ Ä+e v £ F :U Q ‡ Ä 1 J 3 Ø - Q ‡ w j ò > í63 Q ‡ ÈG÷+X1® é ?F >| Q ‡F963 Ä -+O63B Q ‡.ž Ê Ö ò >63B , ' -+O 9?ô Ê" »L¿ j í 63B Q

	- æ+e € v Ñ 86 Jct l 7 ö	- æ6 Jct l+e € v Ñ 8 à(x %o € (x	¤
	\$ í Y)[£ ?ô l	V a(S]P]][RS V [-a [+ P] 3	
	LoGü \$ \$ £ ?ô l	V a(S]][-a [+ 8 S] +	SMa
	,® Ö Ø ^?ô93 7 ö	V (S P R] [
	þ ^+X?ô93	V a([S _] [
	þ Š ^+X?ô93	V (S P]] [