

ICS 03.180

CCS A18

DB 2302

徐州市地方标准

DB 3203/T 1079—2025

跨境电子商务人才培养指南

Guidance for cross border E-commerce talent training

2024-05-01 发布

2024-05-01 实施

徐州市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

 4.1 系统性 1

 4.2 实践性 1

 4.3 师资专业性 1

 4.4 因材施教 1

 4.5 国际化 2

 4.6 与时俱进 2

5 培训机构 2

 5.1 资质建议 2

 5.2 场地建议 2

6 培训师资 2

7 培训对象 2

 7.1 初级跨境电商师 2

 7.2 中级跨境电商师 2

 7.3 高级跨境电商师 2

8 课程设计 3

 8.1 课程设置 3

 8.2 课程内容 3

9 培训系统 3

10 培训时限 3

11 培训考核 3

 11.1 考核方式 3

 11.2 考核人员 3

 11.3 考核时间 4

附录 A（资料性） 初级跨境电商师课程内容建议 5

附录 B（资料性） 中级跨境电商师课程内容建议 7

附录 C（资料性） 高级跨境电商师课程内容建议 9

前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由徐州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：徐州行知网络科技有限公司。

本文件主要起草人：顾荣军、刘永伟、王贺朝、王文然、杨云、李小亮、杨永生、柴伟科。

跨境电子商务人才培养指南

1 范围

本文件提供了跨境电子商务人才培养的指导，以及场地设备及培训系统、培训师资、培训机构和培训课程设置的建议，并给出了相关信息。

本文件适用于跨境电子商务人才培养，以下简称“培训”。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18811 电子商务基本术语

3 术语和定义

GB/T 18811 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电子商务 cross border E-commerce

分属不同关境的交易主体，通过电子商务平台达成交易、进行电子支付结算，并通过跨境物流及异地仓储送达商品，从而完成交易的一种国际商业活动。

4 总则

4.1 系统性

宜构建涵盖跨境电商的概念、店铺运营、市场营销、法律法规、风险管理等各方面系统的培训体系，使学员全面掌握跨境电商业务并全局角度理解和开展跨境电商业务。

4.2 实践性

培训机构提供的模拟跨境电商平台、真实案例分析、实习实训等实践教学环节宜能让学员熟悉跨境电商平台的操作流程、掌握营销推广技巧、应对物流和海关等实际业务中的问题，提高解决实际问题的能力。

4.3 师资专业性

宜配备具备专业跨境电商知识和丰富实践经验的师资队伍，传授学员准确、实用的知识和技能。

4.4 因材施教

宜根据学员不同背景、知识水平和学习能力，制定不同的教学方案，满足不同学员的需求。

4.5 国际化

宜开展不同国家的知识产权保护、国际商标注册、国际物流核算与风险、海关报关等方面的内容培训，能使学员在国际化的规则框架内开展业务。

4.6 与时俱进

宜增加人工智能、大数据等新兴技术和新模式在跨境电商中应用的培训。

5 培训机构

5.1 资质建议

5.1.1 有培训资质的专业培训机构、电子商务龙头企业，已开设电子商务或与电子商务有关课程的院校及市级认定的电子商务人才培训基地。

5.1.2 培训主体具备独立法人资格。

5.1.3 培训主体合规合法经营，信用良好，社会口碑良好。

5.2 场地建议

5.2.1 专业培训机构、电子商务龙头企业、市级认定的电子商务人才培训基地（非院校）培训场地面积宜大于 200 m²，院校培训场地面积宜大于 500 m²。

5.2.2 培训教室宜具备多媒体、计算机、音响、互联网设备等支持电教化讲课的所需设备设施。

6 培训师资

6.1 讲师宜为拥有国家认可的教师资质且从事跨境电商教学的人员或取得各跨境电商平台官方认可的具备讲师能力的人员，实践性较强的课程宜聘请行业内具有丰富从业经验和相关理论知识的一线专家。

6.2 讲师具备与所讲授课程相匹配的知识和能力，从事过相关的培训工作经历，能够运用先进教学方法与现代教学手段开展教学改革和教学创新。

7 培训对象

7.1 初级跨境电商师

欲从事跨境电子商务相关工作的或具有2年以下跨境电子商务相关工作经验的人员。

7.2 中级跨境电商师

7.2.1 具有 2 年至 5 年跨境电子商务相关工作经验的人员。

7.2.2 取得初级跨境电子商务师，并从事跨境电子商务相关工作 2 年以上的人员。

7.3 高级跨境电商师

7.3.1 具有 5 年以上跨境电子商务相关工作经验的人员。

7.3.2 取得中级跨境电子商务师，并从事跨境电子商务相关工作 3 年以上的人员。

8 课程设计

8.1 课程设置

跨境电商人才培训课程宜设置职业道德课程、跨境电商基础知识和跨境电商平台技能课程等，并根据跨境电商发展不断更新课程内容。

8.2 课程内容

8.2.1 初级跨境电商师

附录A给出了初级跨境电商师的课程内容建议。

8.2.2 中级跨境电商师

附录B给出了中级跨境电商师的课程内容建议。

8.2.3 高级跨境电商师

附录C给出了高级跨境电商师的课程内容建议。

9 培训系统

宜包含仿真教学系统、在线教学系统、学员注册管理系统、题库管理系统、证书管理系统、企业招聘系统、人才推荐系统、培训报名系统等模块，支持PC、公众号、APP等登录方式，支持线上和线下教学，提供直播教学和点播学习，支持讲师录播和课件下载，将人才培训标准进行数字化、系统化的呈现并最终可实现数据展示。

10 培训时限

各级别培训建议5天为一个培训周期，全天脱产，线上线下考勤宜高于90%。

11 培训考核

11.1 考核方式

11.1.1 理论知识考核

宜采用笔试、机考等方式进行，主要考核培训人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求。

11.1.2 技能考核

宜采用现场操作、模拟操作、机考等方式进行，主要考核培训人员从事本职业应具备的技能水平。

11.1.3 综合评审

宜采用审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

11.2 考核人员

理论知识考试中的监考人员与考生配比宜不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比宜为1: 15，且考评人员为3人以上单数；综合评审委员宜为3人以上单数。

11.3 考核时间

理论知识考试时间宜不少于90分钟；技能考核时间宜不少于90分钟；综合评审时间宜不少于15分钟。

附录 A
(资料性)
初级跨境电商师课程内容建议

表A.1给出了初级跨境电商师课程内容建议。

表 A.1 初级跨境电商师课程内容建议

职业功能	培训内容	能力要求	相关知识
注册店铺	(一) 注册卖家账号	熟悉平台注册流程、能够完成平台卖家账号注册。	1. 平台入驻规则 2. 平台操作知识
	(二) 卖家账号安全维护	1. 熟悉跨境电商平台卖家管理规则及考核维度。 2. 熟悉卖家账号安全维护方法。	1. 平台卖家管理规则 2. 平台卖家约束维度 3. 平台卖家绩效维护方法
选品策略	(一) 选品思路	1. 了解跨境电商选品的基本思路。 2. 了解跨境电商选品需要关注的因素。	1. 选品思维 2. 选品关注要点
	(二) 选品方法	1. 了解跨境电商选品数据采集方法。 2. 了解选品数据整理和归纳。	1. 数据搜集相关知识 2. 数据整理归纳知识
产品刊登及发布	(一) 产品上架	2. 能单个产品上架的操作方法。 2. 能批量产品发布的操作方法。	1. 平台产品发布知识 2. 平台产品发布工具模板使用
	(二) 产品信息编辑	能对上架产品信息进行编辑修改,包括图片、文字描述、价格等。	平台信息编辑功能的使用
平台运营	(一) 产品运营	1. 能利用跨境电商平台上的推广方式为产品引流。 2. 能通过产品表现对产品文案做出优化,提升订单转化率。	1. 平台站内营销知识 2. 平台站内广告创建 3. 产品运营优化知识
	(二) 库存管理	1. 能根据库存情况制定合理的补货计划。 2. 能根据库存情况调整产品价格。	1. 补货备货原则 2. 价格与销量控制知识
营销推广	(一) 站内推广	1. 能利用跨境电商平台营销推广手段提升产品订单。 2. 能利用平台广告提升产品曝光和流量	1. 站内营销手段相关知识 2. 站内广告知识
	(二) 站外推广	1. 了解主流的站外推广网站及其特点。 2. 能够选取并运用合适的站外营销平台。	1. 站外营销平台知识 2. 站外营销平台的操作使用

续表 A.1 初级跨境电商师课程内容建议（续）

职业功能	培训内容	能力要求	相关知识
支付与结算	（一）支付设置	了解根据跨境电商平台要求的支付方式，对接好支付渠道，并在后台做好相应设置。	1. 平台支付规则 2. 支付渠道账户申请和开通
	（二）结算与回款	1. 能根据要求在后台设置结算方式 2. 了解合理降低汇损。	1. 结算设置操作 2. 结算扣款规则相关知识
物流方案	（一）物流方案	1. 能选择合理的物流发货方式。 2. 了解有效控制物流成本的支出。	1. 物流方式相关知识 2. 物流成本核算
	（二）仓储规划	1. 了解合理规划库存容量配置。 2. 了解及时洞察产品库存变动及需求。 3. 了解定期检查库存健康状况并采取相应措施。	1. 平台库存管理工具使用 2. 平台库存管理政策 3. 库存成本控制 4. 库存异动处理
客户服务	（一）客户服务支持	1. 能为客户提供售后服务技术支持 2. 能处理退换货等需求。	1. 客户服务相关知识 2. 产品相关知识 3. 成本核算
	（二）客户评论维护	1. 能积极维护产品评论星级方法。 2. 能及时处理客户负面反馈的方法。	1. 平台客户管理相关功能的使用 2. 客户服务技巧相关知识

附录 B

(资料性)

中级跨境电商师课程内容建议

表B.1给出了中级跨境电商师课程内容建议。

表 B.1 中级跨境电商师课程内容建议

职业功能	培训内容	能力要求	相关知识
运营规划与建设	(一) 跨境电商平台选品规划	1. 能根据相关运营目标, 制定合理的产品上线规划。 2. 能根据产品定位、制定合理的产品价格。	1. 产品品类管理知识 2. 产品市场定位知识 3. 产品利润核算能力
	(二) 跨境电商平台产品展示规划	1. 能根据目标市场需求和用户喜欢制做高质量的产品图片制作方案。 2. 能结合产品特色和目标群体写出优质的产品文案。	1. 市场需求调研 2. 用户喜好挖掘 3. 产品卖点显现 4. 图片展现技巧
	(三) 跨境电商平台库存规划	1. 能为不同产品制定合理库存规划。 2. 能合理的利用好卖家库存容量, 并提高库存周转率。	1. 销量预测知识 2. 平台库存规则 3. 库存规划技巧
品牌管理	(一) 跨境电商品牌建设	1. 具备国际商标注册流程、方式。 2. 能处理跨境电商平台上的品牌备案。	1. 商标注册渠道对接和信息调研知识 2. 跨境电商平台建设知识
	(二) 跨境电商品牌宣传	1. 拥有树立统一品牌形象的意识。 2. 制定品牌推广策略的流程、方式。	1. 品牌形象建立知识 2. 品牌形象宣传知识
营销管理	(一) 站内推广	1. 能利用跨境电商平台营销推广手段提升产品订单。 2. 能利用平台广告提升产品曝光和流量。 3. 能根据广告表现制定广告优化策略。	1. 站内营销手段相关知识 2. 站内广告知识 3. 站内广告优化知识
	(二) 站外推广	1. 了解主流的站外推广网站及其特点。 2. 能够根据店铺产品制定站外推广策略	1. 站外营销平台知识 2. 站外推广策略知识
	(三) EDM 推广	1. 了解 EDM 营销的特点。 2. 了解 EDM 营销的使用方法和注意事项。	1. EDM 营销知识 2. EDM 使用技巧

续表 B.1 中级跨境电商师课程内容建议（续）

职业功能	培训内容	能力要求	相关知识
数据推广与决策	（一）跨境电商数据分析	1. 能进行市场调研数据分析方法。 2. 能进行用户行为数据分析方法。 3. 能处理营销数据分析方法。	1. 市场调研知识 2. 数据分析知识 3. 营销分析知识
	（二）跨境电商数据决策	1. 能制定以数据为基础的备货策略。 2. 能根据营销数据分析结果制定合理的营销策略。	1. 数据分析和反馈知识 2. 备货策略知识 3. 营销策略知识
客户管理	（一）跨境电商客户服务	1. 跨境电商平台店铺客户售前、售中、售后问题的处理技巧。 2. 能平台客户互动及客户营销工具使用。	1. 客户服务意识 2. 客户服务技巧 3. 平台客户管理工具使用知识
	（二）跨境电商平台店铺绩效及商品评价管理	1. 能够制定策略应对客户给平台店铺做出的负面反馈。 2. 能够制定策略应对客户对产品做出的负面反馈。	1. 客户服务知识 2. 平台店铺管理知识 3. 平台产品评论管理知识
物流管理	（一）物流方案选择	1. 了解国际物流的常用方式及各主流平台物流解决方案。 2. 能在发货前进行物流成本核算、优化物流成本。	1. 国际物流知识 2. 跨境电商平台物流方案知识 3. 物流成本知识
	（二）跨境电商平台物流管理	1. 了解平台物流渠道的对接方式。 2. 熟悉平台物流追踪查询及物流索赔渠道。	1. 平台物流管理知识 2. 物流信息跟踪知识 3. 物流异常处理知识
风险管理	（一）法律风险	能合理避免知识产权侵权。	知识产权知识
	（二）物流风险	1. 了解国际物流的各类潜在风险。 2. 能结合平台特点规避高风险物流方案。	1. 国际物流风险知识 2. 平台物流风险控制知识

附录 C
(资料性)

高级跨境电商师课程内容建议

表C.1给出了中级跨境电商师课程内容建议。

表 C.1 高级跨境电商师课程内容建议

职业功能	培训内容	能力要求	相关知识
运营规划与建设	(一) 跨境电商平台产品开发规划	1. 根据企业运营战略目标, 制定合理的产品布局规划。 2. 根据市场需求提出创新产品设计开发规划。	1. 产品开发知识 2. 产品设计开发知识
	(二) 跨境电商平台品类管理规划	根据企业发展策略制定合理的品类管理策略。	品类管理知识
品牌管理	(一) 跨境电商品牌建设	1. 能指导国际商标注册。 2. 能制定品牌建设规划策略。	1. 国际商标知识 2. 品牌规划知识
	(二) 跨境电商品牌宣传	1. 能制定品牌形象建设规划。 2. 能制定品牌推广策略。	1. 品牌形象建立知识 2. 品牌形象宣传知识
营销管理	跨境电商营销策略制定	1. 了解跨境电商营销推广手段。 2. 能制定组合营销策略和营销效果监测管理方案。	1. 营销知识 2. 组合营销知识 3. 营销效果监测知识
数据分析与决策	(一) 跨境电商数据分析	1. 能跨境电商数据分析方案和策略。 2. 能指导制定数据分析策略。	1. 数据分析知识 2. 策略制定知识
	(二) 跨境电商数据决策	1. 能指导数据选品决策。 2. 能指导制定以数据为基础的科学备货策略。 3. 能指导制定以数据为依托的科学营销策略。	1. 数据分析与反馈知识 2. 备货策略知识 3. 营销策略知识 4. 策略指导知识
战略管理	(一) 企业发展时间规划	能根据企业资源优势和发展目标制定合理的发展时间规划。	企业发展战略知识
	(二) 产品品类战略发展规划	能制定合理的品类发展与管理规划。	1. 品类知识 2. 品类管理知识
	(三) 跨境电商营销战略规划	1. 能根据企业实际情况制定营销计划。 2. 能结合跨境电商平台营销特点, 制定合适的推广方案。 3. 能合理把握营销成本投入和营销效果检测。	1. 营销知识 2. 平台营销特点知识 3. 营销管理知识

续表 C.1 中级跨境电商师课程内容建议（续）

职业功能	培训内容	能力要求	相关知识
物流管理	（一）物流方案决策	1. 了解国际物流的常用方式及各主流平台物流解决方案。 2. 能指导制定物流方案策略。	1. 国际物流知识 2. 跨境电商平台物流方案知识 3. 物流策略知识
	（二）企业物流管理策略	根据企业需求制定合理的物流管理策略。	物流管理知识
风险管理	（一）法律风险	1. 能制定策略避免知识产权侵权。 2. 能制定策略规避产品安全风险。	1. 知识产权知识 2. 产品安全知识
	（二）信用风险	1. 能评估平台交易风险。 2. 能评估平台收款风险并做出相应的应对策略。	1. 平台风险评估知识 2. 交易风险控制知识
	（三）物流风险	1. 了解国际物流的各类潜在风险。 2. 制定企业国际物流风险管控策略。	1. 国际物流风险知识 2. 物流风险管理知识