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 ¤4× –+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 Ã5• Ç Ä1 5¾ Ã5• Ç Ä1 ÅF :U Ø ¯ Ã 1 J Ø ¯1y Z °7- Q ‡ È #{B –+O,´5• Ç ^ } ^ > Ò = Ã5• Ç £M’ 5¾ AîAÑ Ã5•1 N¥M’AîAÑ > f Œ Ã5• Ç Ci ¼ }Ci Ø ¯ Ã5•1 L3R E þ H F ú –+O þ »+e € v Ñ Œ E÷0;],´ LO • Œ Ã —>ƒ- Ë Ã K à M5$ Ã @ \ × f ÃCXGÿ x,ú Ã ¹ ˜?ô931y 6| J3P « Ä E , – Q Ð j ‰ – * \ ‘ & *Aî È$! FB.0; ‰ – iM™ È j F ÎD% ‰ –)ß 8² È Î j –+O K à K J7- Ë È óF –+O Z W F … È Q C J ‰ –CXGÿ È) «F2 Ä Ÿ & …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 } þ J ê ˆ,´ * \ °7- È \ °7- Q ‡ * ¾5• Ç Ò g Õ µ,´ Œ#q0;AîAÑ È 5 ^ } Ò g = Ñ >1Ñ*6 Ã ^ > Ò g = Ñ >1Ñ*6 Z í63N©- Ä \ Q ‡ k?±63 h µ é j Ö 6 À ¼ &ì 5• Ç × ñ F = Ñ ,´ (©8¢ ú H ï È 6 À- 7 Ò g ÈFJE÷5•

Ä Å °7-?±"r

7 7- ¼ 2AÞ 4*6,´!•PÔ ¼ é# ×

8 7- ¼ 2AÞ 4*6,´ Ï I È&¥#kF +X 2AÞ 4*6 ° ×

9 7- 6 À Ò g ÅAù ×+O,´ Ï È ö.ž T Ý Ò g ÅAù,´2« » ×

: 7-0 – f Ê 4*6 ÅAù,´ * \#q0; È ¼ 08\ ÅAù 4*6 é# ×

; 7- 8*6 Y+X ÅAù 4*6,´ * \ ° È • F@ 2AÞ ¦5$3+ Ò g ×

< 7- Ê O Aï5$ Ô à61 Ò g È n \N® Ò,´ *AÞ > ??ñ È ú & A œ (ý O¸ Ÿ ¦ Ë i ´ é x Ä

Ä Å3P «?±"r

7 98Ÿ -,´ •B3 Ã"ÏFJ7- Ë ¼ LO • Œ2î/Ž ×

8 9 €?ò0 ±,´ Œ 1 Ö È 9E³ j,´ Ç »7- Ë ×

9 9 •K@,´#N Ë ¼ L¿ j Ä ,´7- Ë ×

: 98Ÿ -,´ = Ñ ?Aö È 9E³ j,´ Ò g £3+5$ Ô7- Ë ×

; 7- ' } M63 È 9E³ j,´ <*6 ó ×

< AÔ-OCOCS Ã 96@ ó Ã 9CS + ó ×

= 98Ÿ - · ‡4ô4÷ ÃB @0>˜Eî Ã FO ƒ ‡7- Ë ×

> 7-# Gý Œ j p,´ Ä ¤*6 Ã ¤N¯ Ã$5 › Ã$5#1 Ã3P « Ã ¹ ˜ Å1Ñ *6 ÈF¥ ¸ ý Œ?ô0; Ã ý Œ4Ú » Ä

模块二 网店（站）美工

\ °7- Q ‡ w5• Ç Ä1 Å,´&é +)· ÃEœ F)· ú j+X g Ë8Ÿ -,´ ?ö?ù x Ì Î jN® Ò,´C] ? A j- 7 È 6 @5•1 N¥M',´5FEÁ5¾ F Ã5• Ç £M'5¾ AîAÑ Z í63N©- Ä ¦],´ 5•1 N¥M',´5FEÁ5¾ F Q ‡ ¼ @ 1 J,´5•1 N¥M'AîAÑ > f Œ j Œ + Ñ È k?±F +X . ÿ 4*6 § Ä Å Ã5•N¥AîAÑ § Ä Å È ¼ @ 1 J5•1 pM0 .(w f Œ > 4*6 Ã5•1 N¥M' 3 p Ã5•1 N¥M' µ é,´5FEÁ Ã5•1 N¥M' f Œ1y Ä 5• Ç £M'5¾ AîAÑ Q ‡ _ ¼ @5• Ç 4 .(w ¼N¥M'AîAÑ j Œ + Ñ È

k?±F +X . ’ . ÿ 4*6 § Ä Å È ¼ @ ÇK*,´ AîAÑ Ã

AîAÑ Ã k .AîAÑ Ã óK0#§ ÕAîAÑ 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 Ã 9JÞ Ã Ä

87- O) . ÿF >| 4*6 È 5 . ÿ W ?B3 ¤ Ã ëL”"d Ã$+ Ð · ‡ Ã Aî5ž · ‡ x Ì Ã>ñ š Ã . ÿ 8 @ ú .(wB38¢1y ý Œ Ä

97- O)5•N¥ * \ Ž W ú £K^ ‡ Ã 71®F >|Aî 5ž Ä

:7- O X5•N¥]!“.ž ¯+X · ‡ Ã . ÿ Ã>˜ … ÃN¥M’K. Õ Ã' &éK. Õ Ã Ò = Ã * * Ò =1y s3P ×

;7- O ¯+X •F >|5•N¥ µ é,´ 3 p ×

<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 Ã Ø 1Ež Ý .(w Ã% Ø · ‡ .(w1y ×

Ä Å3P «?±"r

7 § 98Ÿ -,´ •B3 Ã"ÏFJ7- Ë ¼ LO2î/Ž ×

8 § 98Ÿ -,´6| JF*ƒ* ç È XF >|N¥M’ µ é5¾ FE÷0;]7-# Gý µ é,´ 8 # W Ã?ô93 W ×

9 § 94ö8$,´ Œ ŒNþ ×

: § 9 0 Ê,´?ö?ù Ñ5¾7- Ë Ã K àAîAÑ*6 % ×

;7-# Gý Œ j p,´ Ä ¤*6 Ã ¤N¯ Ã$5 › Ã$5#1 Ã3P « Ã ¹ ˜ Å1Ñ *6 ÈF¥ ¸ ý Œ?ô0; Ã ý Œ4Ú » Ä

5• Ç £M’5¾ AîAÑ

Ä Å °7-?±"r

77-F >|5• Ç,´ AîAÑ > f Œ ×

87- i ž ÇK*4ÿ:U × ñ ¼4ÿ:U*6 % ÃNþ l1y ÈF >| ÇK*,´ AîAÑ > f Œ ×

97- i ž ÇK*F :U > Ø ¯- 7 f Œ ÇK* v ñ,´ k . F-$FJE– k . ×

: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 Œ ×

;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 Œ ×

Ä Å3P «?±"r

7 § 98Ÿ -,´"ÏFJ ¼ LO • Œ7- Ë ×

8 § 98Ÿ -,´6| JFƒ ç È XF >|5¾ AîAÑE÷0;]7-# Gý µ é,´ 8# W Ä =7-- . Ã 3F # F ?ô Ÿ1y Å Ã?ô93 W ×

9 § 9 = ÝF Ã2î,ú"r2î,´ P2î/Ž ×

: § 9 0 Ê,´?ö?ù Ñ5¾ Ã?ö?ù:UK07- Ë Ã K à M5$7- Ë ×

; § 9Q Ö,´ œ J2î/Ž ú Œ%ð õ È Œ 1 Ö0 ± €?ò ×

<7-# Gý Œ j p,´ Ä ¤*6 Ã ¤N¯ Ã$5 › Ã$5#1 Ã3P « Ã ¹ ˜ Å1Ñ *6 ÈF¥ ¸ ý Œ?ô0; Ã ý Œ4Ú » Ä

模块三 电商平台运营

\ °7- Q ‡ 5 £ F :U Ã £ 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 @ð• ÇF :UE÷ Ø ¯],´ 2 jF9 ñ Ã v ñ Ê ' Ã ÇK* E#q Ã v ñEœ F1y °7- ý Œ È Eî ` 5• Ç,ø Y 0 W F ,´ - ,´ Ä * \#å- ¶ 5• ÇF :U > Ø ¯ Ç } pM0"r,´ £ ý Œ Ã ž5 AÑ Ã 6 À ã1†1y °7- Ä

1 Ê £ F :U

* \?±"r Ö

Ä Å °7-?±"r

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

Ä Å °7-?±"r

7 'Ï ¹ ¨ » £ F :U Ø ¯?ô I È&¥#k ¯+XB FJ 5•K0 Í TôH … }1y Ø ¯F :U § ×

8 7- ¼ LoGü $ $1y £ Aê ‹ Ã Š Ò Ã * *5Ô1y,´ µ é *Aî Ã Â Ø ¼ Ø ¯ é# È F >| EŸ ·,´ ´ M Ã5F É Ã 3 ÃAê ‹ Ø ¯1y ×

9 7-2îFJ £ 1 µ £K^ Aý1†+• Ã)1 µ ÇK* ú Ç µ v ñF9 8F2,´ £ K^Aý ÈF >| L3R £K^AýH F È w8 'f L3R Â = ×

: 7-'Ï4ó ¯+XLoGü 7 Ã+O ? òB; 1y ž £ È)5• Ç ÇK*,´ Ã ÃK0Gÿ ÃD# *)· Ã ` 6 3 ÃEœ F)·1y Š * ž 6 À ×

; 7-F >| ÇK* *.p Q ‡ Ï7-,´] * ×

< 7- Î í ÇK* ¤ ƒAô 6 H F Ã v ñ Ž W H F Ã 7NÈ H F Ã ' l H F ×

= 7- O Î í1 µ Â = È þ v ñK0Gÿ Ã æ Ã =C])· Ã f;ÿ Ã - Aô Ã#•?øGÿ Ã _ Eœ F)·1y éM’ w v ñ ú ÇK* L3R sGý ×

Ä Å3P «?±"r

7 § 78Ÿ -,´ –• 7- Ë ×

8 § 7+e v Ô C?ô I,´*6@ 7- Ë ×

9 § 7 •K@,´ ž?ò 7- Ë ×

: Ø ¯#k Ø,´ Î í7-F¥ Ú] - Â6„5•1Ñ*6 ‘ » È# Gý#k Ø 8# W Ã?ô 93 W ×7-# Gý Œ j p,´ Ä ¤*6 Ã ¤N¯ Ã$5 › Ã$5#1 Ã3P « Ã ¹ ˜ Å 1Ñ*6 ÈF¥ ¸ ý Œ?ô0; Ã ý Œ4Ú » Ä

模块四 企业 SEO 推广

\ °7- Q ‡ 5 L3R E þ Ø ¯ 0 Z í63N©- Ä \ Q ‡ k?±+X ¾63 h – +O i ž 1 J þ » +e € v Ñ #k Ø,´M0?± È Y+XL3R E þ £ Ä,® Ö Ã L) Å j 1 J5•1 F >| Ø ¯,´-(£ °7- Ä

1 Ê L3R E þ Ø ¯

* \?±"r Ö

Ä Å °7-?±"r

7 7-'Ï4ó ` º- 7 Ø ¯5•1 Ô5 h?ñ L3R E þ ¦7- ð L3R E þ _ V 6 œ (5•1 L … @ Ï

8 7- ¯+X1 K¯ §1y5 AÑ §)- 75•1 F >| L3R E þ f … * \ õ å ,´B3

9 7-'Ï4ó ¯+X L3R E þ H F ,´ k?± é# È) œ ()à 95•1 * L 3R E þ H FAú Ý é x

: 7-'Ï4óFJE÷1 K¯ £ 1y5•1 1Ñ*6 ˆ § • ¶@ %Œ X+X g,´ L3R •

; 7- i ž œ (,´ Ç Ã 2 j Ê } Ã × ñ,´ †&é Ã+X g,´ L3R • !“.ž AîAÑ ÃF9 5•1 5•N¥ ,´ 7NÈ Ã £K^Aý Ã ÿF 1y

< 7- Y+X L3R E þ ° FO ® ` p?±,´Ct$À È 6 À1 ¹) {5•1 H F ¼ Ø ¯ õ å

= ¶@ L3R E þ 62«- … Ã FG K. Õ ¼ µG K. Õ Ã £K^AýK. Õ Ã Ô ’ K. Õ1y é# È?±"r ¼ 4/ýK. Õ1†+•,´ Î)à é# È7-F9 Ã ¤ 8 8F2,´ à Â ƒ ¼ ’ ? • 0 …5•1 Ø ¯

> ¶@ L3R E þ-(£ fCi Ø ¯N©- ² £K^Aý1 ' Ã £K^Aý ¯ z1y ,´ * \?ô I 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| JFƒ 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- Ë È ú & 4 W L3R E þ1Ç# $ à È ú L3R E þ H F ° _,´ $ à Ä

9 § 7E³ j,´ —>| ÎD%7- Ë È) H F,´ Œ7- O 7 Î —>| ¦AÔ-O ¼

>˜1 +e € v Ñ C J °7-63 hAô '?±&é

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

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

3			7 8 9 : ; < = > ?

4			

五、组考/考查方式

\ C J °7-63 h j)à j ý Œ63 h È @5 Aô ÊG÷+XE÷0;63 h >5 Ì 63 h-(5 8 Ä § ƒ é ? ² ; Ö

Q ‡F9 Ö 5• Ç Ò g = Ñ >1Ñ*6 Q ‡ Ã5• Ç Ä1 Å5¾ Q ‡ Ã+e v £ F :U Q ‡ Ã 1 J Ø ¯ Q ‡ w j ò > í63 Q ‡ ÈG÷+Xí1® é ? F >| Q ‡F963 Ä

–+Œ63B Q ‡.ž Ê Ö ò >63B ,´ –+O 9?ô Ê" »L¿ j í 63B Q ‡ È 4 Q ‡ 63B ,´ – +O ê 9 8=AÑ1Ç È ™ ‰,´ n – +OL¿ j X

六、附录

1. 相关法律法规（摘录）

Ä Å É Â6„5• Ÿ = Ñ1Ñ*6 Î# Ê Ä - ÑL’ ' Å

ˆ … Ö1\ q Ä ‘ Â6„5• Ÿ = Ñ Ë65 = Ç f Œ Ã = f Ã

3 Ã P Ý [9 ; G µ é,´ Ÿ Ö Ä 0 Å ý) Ú# p.ž Ê,´ * \ Ï I

,´ ×

Ä ¼ Å ¡ ã - æ ¹ ˜ È"ôMb - æ0 ö ÈNÐ?¶ - æ o s È.d • - æ

5 0,´ × Ä 9 Å • ã - æ9“@¹ ¼ Y,ú,´ ×

Ä Å É v ÑG £ ¾ óF +e € v Ñ Ä+X,´ Î í ??ñ Ê v+e -

'

ˆ … ÖGý&é + Ñ Ö Ä 0 Å E ,5•5 M& ^ • ç FO … Ä

E ,5•5 M& ^ 1 J H F Ë ÄK.1Ñ*6 Ã w Ò g#¸Ci ƒP¼ È _ 15•

5 M& ^ = Ñ £ F 0!• …?¶- 93 $ Ã K à = Ñ Q ? × _ 1 v j Ã

F K1 1 J Ã C J 2 j1y P5 #qFJ 1 J Í ˆ4ï ;Ct$À H ï 0 …+e € v

Ñ È Î)à4ï :4ï ;Ct$À Â>• ¼ Ä+X • < ×4ô4÷5•5 M& ^ 1 J ú P5

#qFJ 1 J 0 … óF 5•5 #¸Ci j- ,´,´ 42«5•5 C](™ Ø û#k Ø Ä

2. 相关规范与标准（摘录）

\ C J 7 ö k?± Í ž,´+e € v Ñ>| J-(£?ô93 > 7 ö ²>˜ p

/j Ä

>˜ E+X ° _ ° _ 7 ö ¼?ô93

¿ '	] · 7 ö =0	E+X 7 ö •$À FK. Õ5• p

	- æ+e € v Ñ 86| JCt l 7 ö	- æ6| JCt l+e € v Ñ 8 à(x ‰ € ¤ (x
	$ Í Y)[£ ?ô l	
	LoGü $ $ £ ?ô l	
	,® Ö Ø ¯?ô93 7 ö	
	Þ ¯+X?ô93	
	Þ Š ¯+X?ô93	