

湖南商务职业技术学院学生专业技能考核标准

移动商务

(2017 级)

湖南商务职业技术学院

2019年10月

目 录

一、专业名称及适用对象	1
二、考核目标	1
三、考核内容	1
(一) 专业基本技能	1
模块一 网络客户服务与管理.....	1
1. 售前客户服务与管理	2
2. 售后客户服务与管理	3
(二) 岗位核心技能	3
模块二 网站(店)美工.....	4
1. 网站页面的编辑美化	4
2. 网店美工设计	5
模块三 移动营销.....	5
1. 新媒体运营	6
2. 微信公众号运营	7
(三) 跨岗位综合技能	7
模块四 网络营销方案设计.....	7
模块五 团队管理.....	8
四、评价标准	9
五、考核方式	16
六、附录	17
1. 相关法律法规	17
2. 相关规范与标准	18

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 2017 级全日制在籍毕业班学生

二、考核目标

本标准通过设置专业基本技能、岗位核心技能、跨岗位综合技能三个方面，网络客户服务与管理、网站(店)美工、移动营销、网络营销方案设计、团队管理等5个技能模块，测试学生的网络客服、美工设计、移动推广、公众号运营、方案策划与管理、人员配置等能力以及学生的团队协作、执行力、创新思维、成本控制、质量效益、安全规范等职业素养，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，促进学生个性化发展，提高专业教学质量，培养适应信息时代发展需要的移动电子商务高素质技术技能人才。

三、考核内容

（一）专业基本技能

模块一 网络客户服务与管理

网络客户服务与管理是移动电子商务从业人员的基本技能，本模块包括售前客户服务与管理、售后客户服务与管理两个项目，主要考核内容为：分析和提炼企业产品或服务特色及优势，分析目标客户，为企业有效规划客户服务前的准备工作；通过网络沟通客户的需求，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，实施客户关怀等。

1. 售前客户服务与管理

(1) 技能要求

①能分析竞争对手发展状况，并对自身企业产品或服务的特点进行合理分析，提炼企业产品服务特色及优势，能识别和描述企业的目标客户群体；

②能根据产品性能或服务特点，行业发展动态，有效规划客户接待前的准备工作；

③能使用 QQ、旺旺、Email、微信等工具与顾客有效沟通，能根据实际情况选择合适的沟通方式，掌握与客户交流技巧；

④能正确介绍电商平台基本交易流程，平台基本交易规则；

⑤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；

⑥能对客户价值进行评估，正确测算客户价值，对客户价值进行动态分析；

⑦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) 职业素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②有乐观向上的工作热情和良好的服务意识；

③有较强的市场分析能力和客户需求的分析引导能力；

④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；

⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；

⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；

⑦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. 售后客户服务与管理

(1) 技能要求

- ①能准确判断客户异议的类型；
- ②能分析判断异议产生的原因；
- ③能掌握异议处理的步骤和方法；
- ④能掌握异议处理的原则，灵活运用异议处理技巧；
- ⑤能分析客户投诉产生的原因，准确判断客户投诉的类型；
- ⑥能科学制定处理投诉的基本流程，掌握一般投诉处理方法；
- ⑦能合理利用投诉处理的基本技巧，化解异议并维系客户；
- ⑧能为客户正确介绍基本的法律常识、提供维权帮助；
- ⑨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) 职业素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②有乐观向上工作热情和良好的服务意识；
- ③有较强的市场分析能力和客户关系维护能力；
- ④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；
- ⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；
- ⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；
- ⑦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。

(二) 岗位核心技能

模块二 网站（店）美工

本模块包括网站页面的编辑美化、网店美工设计2个项目。其中的“网站页面的编辑美化”以完成企业的网站内容编辑为背景，主要运用图像

处理工具、网页编辑工具，完成企业网站所需图片的修饰美化、网站页面的排版布局、网站页面内容的编辑、页面元素基本动态设计等。“网店美工设计”是以视觉营销为目标，完成企业的店铺设计，主要运用图像处理工具、网页编辑工具，完成店铺的**Logo**设计、**Banner**设计、高点击主图设计、促销海报设计、商品详情页设计、以及店铺的整体风格设计（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

1. 网站页面的编辑美化

(1) 技能要求

- ①能正确识别和选用网站图像的基本格式，并能进行格式转换；
- ②能根据网页图像大小以及图像像素要求对图像进行处理；
- ③能够处理修饰网站图片，包括网站图片方向调整、明暗度调整、颜色调整；
- ④能够在图像中设置相应的文字效果、水印处理、边框等；
- ⑤能够设置网页基本属性以及 **Keyword** 关键字、**description** 标签等；
- ⑥能够用表格、层、框架、表单、**CSS+div** 来进行网页内容布局设置；
- ⑦能够在网页中正确使用文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素；
- ⑧能够对页面元素进行基本的动态设计，包括页面中滚动文字设计、鼠标经过图像设计、图片放大特效制作、广告图片自动轮换制作、浮动广告制作等；
- ⑨能够利用 **CSS** 进行网页内容的美化。

(2) 职业素养要求

- 有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②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。

2. 网店美工设计

(1) 技能要求

- ①能进行店铺的 Logo 设计与制作；
- ②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等进行店铺的 Banner设计与制作；
- ③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图；
- ④能制作店铺的客服区、收藏区、分类图标等；
- ⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作促销海报；
- ⑥能根据不同类目商品特点制作商品详情页描述；
- ⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行店铺的整体风格设计，店铺的整体装修（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

(2) 职业素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②在进行商品主图设计、促销广告制作、商品详情页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具有细致的工作作风；
- ④具有一定的视觉审美、视觉营销能力、创新设计理念；
- ⑤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。

模块三 移动营销

本模块考核内容为以企业新媒体运营项目、企业微信公众号搭建两

个项目，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、客单价提升以及微信公众号的基础搭建、基本图文回复设置，以达到项目盈利最大化、公众号基本运营的目的，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；新媒体运营岗位所需求的基本平台操作、基本文案写作等技能。

1. 新媒体运营

(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根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) 职业素养要求

- 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运营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。

2. 微信公众号运营

(1) 技能要求

①能对微信公众号功能进行描述。

②能进行关注回复与图文回复设置。

③能进行图文回复分类设置。

④能进行节假日促销图文回复设置，对节假日促销方案有总体把握。

⑤能进行新品推广图文回复，能提炼产品卖点。

⑥能搭建公众号底部菜单

⑦会建立企业相册。

(2) 职业素养要求

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运营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；

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。

（三）跨岗位综合技能

模块四 网络营销方案设计

网络营销方案设计模块主要用于考核学生根据与分析企业背景与实际需要，制定网络营销目的，确定网络营销对象及需求，制定网络营销策略，策划网络营销实施方案，安排网络营销实施的时间与进度，制定网络营销策划的费用预算等技能。团队管理模块考核学生根据企业现状、线上店铺目标需求进行组织架构的选择以及人员配置，按照实际情况进行职能定岗以及具体人员数配置的综合能力。

（1）技能要求

- ①能根据背景资料明确网络营销目的；
- ②能根据背景资料及网络营销目的确定网络营销对象及需求；
- ③能根据背景资料及网络营销目的确定网络营销策略；
- ④能根据背景资料、网络营销目的及网络营销策略确定网络营销实施方案；
- ⑤能根据背景资料及网络营销实施方案确定网络营销时间进度安排及费用预算。

（2）职业素养要求

- ①对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，具备基本的观察能力、分析能力与逻辑思维能力；
- ②能在测试时间内完成任务，具备较好的文字表达能力；
- ③能将所学的网络营销知识与技能运用到网络营销方案设计中，具备使用网络营销工具、方法与理论的基本素养。

模块五 团队管理

本模块主要考核学生团队管理能力，学生需要根据目标要求进行组织架构确定和人员配置的综合能力；根据企业现状、线上店铺目标需求进行组织架构的选择以及人员配置，按照实际情况进行职能定岗以及具体人员数配置的综合能力。

(1) 技能要求

①能对背景资料进行认真、细致的分析，确定相关岗位设置与人员配备的原则与要求；

②能确定组织架构与人员配备的方法与步骤；

③能确定具体的职务岗位；

④能明确指定岗位的工作职责；

⑤能为各职务岗位配备适量的职务人员；

⑥能用简练、准确的文字书写一份条理清晰、内容简洁、具有一定操作性的文字说明书。（字数不少于600字）。

(2) 职业素养要求

①熟悉给定背景资料所处的市场营销环境，方案中体现出一定的学习能力；

②对背景资料分析透彻，能从细节的描述中找出有用的信息并加以利用，体现电子商务从业要求的观察能力、分析能力和逻辑思维能力；

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④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。

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	内容	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	网络客户服务与管理	售前客户服务与管理	<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给客户介绍平台交易流程、交易规则时做到正确、熟练、言简意赅；</p> <p>⑤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>⑥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>⑦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>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，体现了售前客服人员的职业素养。</p>
			售后客户服务与管理	<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为客户介绍的基本法律常识、提供的维权帮助内容正确，思</p>

			管理	<p>路清晰；</p> <p>⑧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情况实时推介了新的产品和服务；</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，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。</p>
2	岗位核心技能	网站（网店）编辑美化		<p>①网站页面中的图像格式转换正确，选用的格式正确；</p> <p>②网站页面中图像大小设置正确，图像文件字节数达到要求；</p> <p>③对网站页面中的图像按照要求进行了修饰处理，达到预期效果：图片角度调整正确、图片瑕疵修复、明暗度调整合适，颜色调整正确；</p> <p>④对网站页面中的图像按照要求进行了基本的合成处理，如添加文字、水印处理、边框制作等，内容准确、设计美观；</p> <p>⑤网页基本属性以及 Keyword、description 等设置正确；</p> <p>⑥根据页面功能和内容要求灵活选用表格、框架、层、表单等进行了布局，布局合理、美观；</p> <p>⑦网页中文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素添加、修饰正确、美观；</p> <p>⑧页面中元素的动态设计，如滚动文字设计、鼠标经过图像设计、图片放大特效制作、广告图片轮播、浮动广告制作，设计正确、美观；</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>

			<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店铺的客服区、收藏区、分类图标设计合理、醒目、美观、有吸引力；</p> <p>⑦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>⑧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>⑨店铺的整体装修中功能区划分设计合理，排版布局美观、色彩搭配合适，突出了店铺的经营商品、目标用户、经营理念；</p> <p>⑩项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的</p>
--	--	--	---

			<p>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>
		新媒体运营	<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> <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>
		移动营销	<p>① 添加企业名称，图片尺寸大小合适，并包含企业功能介绍；</p> <p>② 关注回复与图文回复设置并进行图文回复分类设置；</p> <p>③ 保持语言的亲和度以及通顺度；</p> <p>④ 进行图文回复分类设置；</p> <p>⑤ 进行节假日促销图文回复设置，能对节假日促销方案有总体把握；</p> <p>⑥ 标题能表达促销主题，突出“双十一”或者“双十二”或“618”；</p> <p>⑦ 对新品推广文案进行卖点提炼；</p> <p>⑧ 注重工作过程正面的人生观与价值观，并注重场所 6S 管理、遵守操作规程。</p>

3	跨 岗 位 综 合 技 能	网 络 营 销 方 案 设 计	网 络 营 销 方 案 设 计	<p>①项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档格式正确，文档工整、美观，文档字数达到要求，文中标题和小标题概括好，简明扼要，内容文笔流畅、无错别字，图表标注清晰。</p> <p>②背景分析，全面、具体、正确；</p> <p>③网络营销目标结合公司实际情况，清晰具体有针对性，要有数据表示；</p> <p>④网络营销对象应准确、直观、符合逻辑；</p> <p>⑤网络营销策略选择要有针对性，符合企业实际情况与需要；</p> <p>⑥网络营销文案设计创意好，图文结合、美观、直观，与客户群体、主营产品等相契合；</p> <p>⑦网络营销实施方案内容条理清晰、逻辑性强、可执行性强，实施活动名称、时间、具体内容等要素正确清晰；</p> <p>⑧根据网络营销实施内容进行的财务预算、成本分析合理，计算正确。</p>
		团 队 管 理	组 织 架 构 与 人 员 配 置	<p>①对企业背景的描述清晰，对店铺所处市场营销环境和战略目标、经营性质和范围的描述准确；</p> <p>②岗位确定符合目标任务原则与分工协作原则；</p> <p>③明确每一职务岗位的工作任务；</p> <p>④按日发货量配置人员；</p> <p>⑤按日销售额配置人员；</p> <p>⑥按产品种类数量配置人员；</p> <p>⑦按询单人数配置人员；</p> <p>⑧明确任务与岗位的匹配标准；</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，体现了团队人员配置中的精确、合理、恰当等职业素养要求。</p>

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，即网络客户服务与管理、网店美工、移动营销、网络营销方案设计、团队管理等五个技能模块为必考模块。每班学生参考五个模块的比例为2:2:4:1:1。

学生以班级为单位根据比例随机抽取考试模块，以10人为一组，按模块比例准备10个签号，采取不回放的方式进行抽签。最后不足10人的部分学生在核心模块中随机循环抽取。

2. 学生参考试题确定

学生在相应模块题库中随机抽取1套试题进行考核。

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	考核模块	具体内容	参考学生比例	考核方式	考核时长(分钟)
专业基本技能	网络客户服务与管理 (20 套题)	分析目标户进行客户开发, 根据背景资料分析目标户进行客户开发	20%	机试	60
专业核心技能	网店美工 (20 套题)	图形图像处理, 根据素材及要求进行店铺装修及网页设计	20%	机试	90
	移动营销 (20 套题)	根据背景资料进行虚拟企业运营以及微信公众号运营	40%	机试	90
跨岗位综合技能	网络营销方案设计 (10 套题)	根据背景资料与任务描述进行企业营销方案设计	10%	机试	60
	团队管理 (10 套题)	根据背景资料进行企业团队管理与维护	10%	机试	60

六、附录

1. 移动商务相关法律法规

(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。

(3) 《电子商务法》(中华人民共和国主席令第七号)

摘录：第三条 鼓励发展电子商务新业态，创新商业模式，促进电子商务技术研发和推广应用，推进电子商务诚信体系建设，营造有利于电子商务创新发展的市场环境，充分发挥电子商务在推动高质量发展、满足人民日益增长的美好生活需要、构建开放型经济方面的重要作用。

2. 相关规范与标准

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 3 所示。

表 3 引用技术标准规范

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	教学用电子商务领域术语	全国电子商务职业教育教学指导委员会
2	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)
3	淘宝/天猫平台规则	https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-nav.2.jENjB6
4	阿里巴巴平台规则	https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&tracelog=aliguize_sy
5	百度推广规范标准	http://e.baidu.com/
6	微信使用规范	https://mp.weixin.qq.com/
7	微博使用规范	http://weibo.com/