

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XX—XXXX

跨境电商人才职业技能要求

Professional skill requirements for cross-border e-commerce talents

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 工作要求 3

6 职业技能等级培训 14

7 考评管理 15

附录 A（规范性） 理论知识考评表 17

附录 B（规范性） 操作技能评分表 18

附录 C（资料性） 跨境电子商务技能人才培养评价备案试点申报表 19

附录 D（资料性） 跨境电子商务技能人才培养备案试点申报表 20

参考文献 21

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。

本文件由深圳市商务局提出并归口

本文件起草单位：深圳市商品交易市场联合会、深圳市伍壹叁教育集团有限公司、深圳市福田区质量技术监督协会、深圳市标准技术研究院、深圳市标准化协会、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市通拓科技有限公司、深圳市升学文化传播有限公司、深圳华夏基石智库科技有限公司、深圳出海网电子商务有限公司、深圳市艾姆诗数码科技有限公司、深圳大学、深圳市质量检验协会、深圳市中小企业产业创新协会、深圳质量保证中心、深圳三方圆检测监管服务有限公司、深圳市通天地智能产品孵化服务有限公司、深圳市递四方速递有限公司、深圳市伍壹叁数字科技有限公司、上海微盟企业发展有限公司、深圳市汇诚电子商务有限公司、深圳职业技术学院管理学院、深圳职业技术学院商务外语学院、深圳职业技术学院传播工程学院、广东培正学院经济学院、广东新安职业技术学院。

本文件主要起草人：余树贵、刘鸿强、崔丽芳、顾磊宏、张喜会、刘勋、曾钦学、但丹、詹蔚蔚、刘诗永、孙忠梅、李丽、周奇新、马利军、石强、刘红燕、楼洁、欧阳迎春、罗爱薪、祝菲阳、胡惠文、裴茜、陈琦禹、余鸿山、连荣蔚、曾越、钟灵频。

引 言

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定，为了进一步完善深圳市职业技能标准体系，为深圳市的职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据，在深圳市商务局的指导下，深圳市商品交易市场联合会、深圳市伍壹叁教育集团有限公司牵头联合相关院校、企业、研究机构，制定了《跨境电商人才职业技能要求》（以下简称《要求》）。

本文件以《中华人民共和国职业分类大典（2015 年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规范（2018 年版）》有关要求和规范进行起草，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，以客观反映现阶段本职业的发展水平和对从业人员的要求为前提，对跨境电子商务从业人员的职业活动内容进行规范、细致的描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

本文件的制定遵循了有关技术规程的要求，既保证了体例的规范化，又体现了以“职业活动为导向、职业技能为核心”的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训、鉴定和就业工作的需要。

跨境电商人才职业技能要求

1 范围

本文件规定了跨境电商技能人才基本要求、工作要求、职业技能等级培训和考评管理。
本文件适用于深圳市内教育机构、培训机构等对跨境电商相关从业人员的培训、与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电子商务师 cross-border e-commerce division

分属不同关境的交易主体，通过电子商务平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业活动。从事这种活动人员的职业名称，称为跨境电子商务师。

3.2

职业技能等级 occupational proficiency level

通过对职业的分析与评价，根据职业范围的宽窄、职业技术复杂程度高低及从业者掌握职业技能所需培训时间的长短，合理的设定的国家职业资格等级结构。跨境电子商务从业人员技能按能力结构水平可分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

3.3

职业技能等级考核 occupational proficiency evaluation

依据国家职业技能标准或职业技能评价规范，对劳动者的技能水平进行评价的过程。

4 基本要求

4.1 职业道德

职业道德的内容包括如下内容：

- a) 遵纪守法，遵循公序良俗，诚实守信，良善经营；
- b) 爱岗敬业，吃苦耐劳，钻研业务，勇于创新；
- c) 用户至上，恪尽职守，严控质量，精诚合作。

4.2 基本文化程度

高中毕业（相当或以上文化程度）。

4.3 职业能力特征

具有较强的学习、理解、分析、计算、推理及判断能力，书面表达与商务沟通能力，信息收集与分析处理能力。

4.4 基础知识

4.4.1 应具备经济学、管理学等相关学科的专业知识，并掌握信息网络技术和不同国家、地区推广产品的规则。

4.4.2 计算机及网络应用知识

计算机及网络应用知识内容如下：

- a) 计算机及移动设备操作相关知识；
- b) 常用工具软件应用相关知识；
- c) 信息收集、分析与处理技术；
- d) 网络应用相关知识；
- e) 网络信息安全知识；
- f) 设备及操作安全知识。

4.4.3 语言基础知识

语言基础知识内容如下：

- a) 至少掌握一门外语（英语或目标交易市场所在国家的通用语言）；
- b) 阅读与写作；
- c) 口语与翻译。

4.4.4 国际贸易基础知识

国际贸易基础知识如下：

- a) 国际贸易基本理论；
- b) 国际贸易操作实务。

4.4.5 电子商务基础知识

电子商务基础知识内容如下：

- a) 电子商务基本理论：概念、特征、发展及主要模式；
- b) 电子商务操作实务：流程、交易、物流、支付、规则及风险等。

4.4.6 跨境电子商务基础知识

跨境电子商务基础知识内容如下：

- a) 跨境电子商务概念与发展；
- b) 跨境电子商务平台主要模式、规则及策略；
- c) 跨境电子商务平台入驻要求、流程；
- d) 跨境电子商务平台产品刊登及发布；
- e) 跨境电子商务产品选品策略、定价策略；
- f) 跨境电子商务平台运营与营销推广；
- g) 跨境电子商务品牌建设、传播；
- h) 跨境电子商务数据分析；
- i) 跨境电子商务支付和结算；
- j) 跨境电子商务物流管理；
- k) 售后服务与客户管理；

- 1) 跨境电子商务风险管理。

4.4.7 营销基础知识

营销基础知识内容如下：

- a) 营销学基本概念；
- b) 互联网营销定义、分类及传播方式及特点；
- c) 互联网营销策略及主要方法。

4.4.8 安全基础知识

安全基础知识内容如下：

- a) 网络信息安全知识；
- b) 设备及操作安全知识；
- c) 场地环境安全知识。

4.4.9 相关法律、法规基础知识及国际惯例

相关法律、法规基础知识及国际惯例内容如下：

- a) 我国电子商务相关的法律法规；
- b) 我国国际贸易相关的法律法规；
- c) 目标交易国家的法律法规；
- d) 跨境电子商务各类平台的管理规则；
- e) 国际贸易方面的国际惯例。

5 工作要求

5.1 本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师的技能要求和相关知识包含但不限于以下内容，高级别应涵盖低级别的要求：

- a) 跨境电子商务行业所有从业人员都需要具备良好的职业道德素养，对行业发展及岗位职责有较清晰的认识；
- b) 五级/初级工，要求能够做好工作前期准备，能使用平台基本功能，能开展产品上架资料准备、产品上架发布、店铺日常维护及客户服务等工作，掌握基本货物仓储管理、物流运输与风险防范知识，具备跨境电子商务基础知识和行业工作岗位的实际工作能力；
- c) 四级/中级工，除具备完成五级岗位工作任务能力以外；能够完成店铺注册、产品信息编辑、产品上架发布、营销推广、客户服务、结算和退税、物流和风险管理等工作；掌握产品选择、产品文案制作、推广活动设计、数据分析处理、物流组织及基本的风险规避能力；
- d) 三级/高级工，要求能够结合从事的行业领域，做好工作前期准备；掌握产品开发、品牌建设、营销方案制订、平台运营、客户管理、物流组织及风险预防等能力；对跨境电子商务相关行业有一定的见解，行业综合管理能力和应用能力较强；
- e) 二级/技师，要求能够结合公司的战略定位，做好工作前期准备；掌握团队建设、产品策划、品牌管理、营销策划、运营管理、物流组织及风险预防等能力；对跨境电子商务相关行业有全面深入的见解，完全具备独立管理团队、运营项目的行业综合管理能力和应用能力；
- f) 一级/高级技师，要求熟悉跨境电商平台体系及搭建，熟练掌握品牌建设与推广、熟悉各跨境电商平台、产品规划的架构搭建和运营及物流管理，完全具备利用数据分析洞察市场、进行科学决策、财务管理及风险控制的战略能力。

5.2 初级/国家职业资格五级

初级/国家职业资格五级工作内容见表1。

表1 初级/国家职业资格五级工作要求一览表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.1. 平台准备	1.1.1. 能使用平台基本功能 1.1.2. 能收集整理平台内外信息	1.1.1. 跨境电商含义、政策、主要模式、业务流程 1.1.2. 亚马逊，速卖通，shopee 等主流跨境电商平台特点、功能及管理规则 1.1.3. 浏览、搜索、电子邮件、下载等网络工具及基本平台工具使用方法 1.1.4. EDI、表单等基础知识
	1.2. 店铺准备	1.2.1. 能维护卖家账号 1.2.2. 能更新店铺信息	1.2.1. 常用防病毒等工具软件使用及更新 1.2.2. 网站维护方法和工具 1.2.3. 平台店铺结构、功能及使用
	1.3. 产品准备	1.3.1. 能识别产品类目 1.3.2. 能采集并分析经营产品市场信息 1.3.3. 能采集市场的热销产品数据 1.3.4. 能提出选品建议 1.3.5. 能从产品库中选择产品 1.3.6. 能采购并检验产品	1.3.1. 选品的基本原则和影响因素 1.3.2. 平台站内数据收集分析工具 1.3.3. 产品库采集上架产品方法和流程 1.3.4. 常见采购产品路径和方法 1.3.5. 收货及产品验收方法、标准及流程
2. 产品上架	2.1. 产品素材	2.1.1. 能收集产品图片素材 2.1.2. 能按平台要求修图 2.1.3. 能从产品信息库中选择并处理素材	2.1.1. 常见产品素材获得路径和方法 2.1.2. 产品图片及视频拍摄所需器材、技巧 2.1.3. 平台图片处理要求、修图工具软件使用 2.1.4. 平台产品信息格式及内容要求
	2.2. 产品定价	2.2.1. 能查询产品成本价 2.2.2. 能用平台工具及模板计算产品上架价格 2.2.3. 能计算平台销售价格	2.2.1. 产品价格术语、价格构成及定价影响因素 2.2.2. 定价的基本方法 2.2.3. 产品价格计算工具和设置流程

表1 初级/国家职业资格五级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
2. 产品上架	2.3. 产品发布	2.3.1. 能选择关键词 2.3.2. 能设置标题 2.3.3. 能制作并上传图片 2.3.4. 能填写产品信息 2.3.5. 能制作产品详情页 2.3.6. 能完善产品包装、物流、服务及其他信息设置 2.3.7. 能上传单品	2.3.1. 平台产品发布的目的、主要内容和注意事项 2.3.2. 文字、图表、视频等常见的产品信息形式、内容 2.3.3. 平台产品发布路径、流程和工具 2.3.4. 平台产品发布工具模板及其使用技巧 2.3.5. 单个产品上传步骤 2.3.6. 关键词的属性、获取方法 2.3.7. 基本的命题结构和内容 2.3.8. 产品详情页的结构、内容、制作方法和步骤 2.3.9. 产品包装信息、物流信息、服务信息及其它相关信息的设置要求
3. 营销推广	3.1. 站内推广	3.1.1. 能实施站内付费推广活动 3.1.2. 能实施站内自主营销活动	3.1.1. 主流平台站内付费推广手段、工具及实施流程 3.1.2. 主流平台站内促销活动类型、工具及实施流程
	3.2. 站外推广	3.2.1. 能实施 EDM 营销活动 3.2.2. 能发布站外广告	3.2.1. EDM 营销的定义、用途、内容和实施步骤 3.2.2. SNS 营销的定义、功能及特点 3.2.3. 站外推广操作流程
4. 客户服务	4.1. 售前	4.1.1. 能使用客户服务模板 4.1.2. 能回复境外客户咨询	4.1.1. 国际商务礼仪、习俗 4.1.2. 客户服务的基本原则、标准、思路、流程与技巧 4.1.3. 常见客户服务模板类型、内容、工具及使用 4.1.4. 产品、运费、时间、库存、关税等常见咨询问题及回答技巧
	4.2. 售中	4.2.1. 能催单并协助客户下单 4.2.2. 能催付款并协助客户付款	4.2.1. 客户售中服务的主要工作 4.2.2. 催下单、催付款技巧 4.2.3. 协助下单、付款的方法和流程
	4.3. 售后	4.3.1. 能起草感谢函 4.3.2. 能起草发货通知 4.3.3. 能及时发货 4.3.4. 能发送货物妥投通知 4.3.5. 能提醒好评	4.3.1. 客户售后服务的主要工作内容 4.3.2. 跨境电商发货流程 4.3.3. 订单管理、物流跟踪、评价管理的内容、方法和流程 4.3.4. 常见单据制作及处理流程 4.3.5. 平台评价管理功能的使用
5. 支付和结算	5.1. 支付开通	5.1.1. 能设置后台支付账户 5.1.2. 能付款	5.1.1. 后台支付设置路径和流程 5.1.2. 付款规则、路径和流程
	5.2. 结算回款	5.2.1. 能在后台设置结算方式 5.2.2. 能核对回款 5.2.3. 能提现	5.2.1. 主流跨境电商平台的结算方式、设置流程及结算工具使用 5.2.2. 结算扣款规则相关知识 5.2.3. 提现的规则和流程

表1 初级/国家职业资格五级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
6. 物流管理	6.1. 物流信息	6.1.1. 能使用物流模板 6.1.2. 能填写物流信息 6.1.3. 能计算物流费用 6.1.4. 能制作物流及通关单证 6.1.5. 能上传运单号	6.1.1. 国际物流的特点及类型 6.1.2. 跨境电商平台物流模板及工具的使用 6.1.3. 物流时间、路线及主要物流成本 6.1.4. 跨境电商物流设置流程 6.1.5. 常见物流、通关单证的制作及使用
	6.2. 库存信息	6.2.1. 能查看库存信息 6.2.2. 能配置库存	6.2.1. 海外仓、FBA、目的地直邮模式下的库存管理要求
7. 风险管理	7.1. 风险认知	7.1.1. 能规范操作	7.1.1. 基本的法律、法规及国际惯例 7.1.2. 平台基本管理规则

5.3 中级/国家职业资格四级

中级/国家职业资格四级工作内容见表2。

表2 中级/国家职业资格四级工作要求一览表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.1. 平台准备	1.1.1. 能选择需入驻的平台 1.1.2. 能选择需注册的开放站点	1.1.1. 不同商务模式跨境电商平台的服务内容和对象、选择原则 1.1.2. 平台开放站点的商家入驻条件
	1.2. 店铺准备	1.2.1. 能注册店铺 1.2.2. 能设置店铺基本信息并简单布局装修 1.2.3. 能管理店铺	1.2.1. 指定跨境电商平台商家入驻要求及所需资料 1.2.2. 跨境电商平台入驻规则、注意事项及特殊要求 1.2.3. 跨境电商平台店铺注册路径、信息认证、入驻流程及开店成功的确认 1.2.4. 常用店铺入驻的平台工具及使用方法 1.2.5. 店铺日常管理工作的内容、要求
	1.3. 产品准备	1.3.1. 能选择进入行业 1.3.2. 能开展站内选品 1.3.3. 能开展站外选品 1.3.4. 能选择爆款	1.3.1. 跨境电商平台选品的原则与方法 1.3.2. 跨境电商平台数据采集路径、方法和工具 1.3.3. 行业分析的内容和行业选择影响因素 1.3.4. 跨境电商平台站内选品的方法和工具 1.3.5. 跨境电商平台站外选品的方法和工具 1.3.6. 爆款选择的影响因素

表2 中级/国家职业资格四级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
2. 产品上架	2.1. 产品素材	2.1.1. 能提炼产品卖点、分析用户痛点 2.1.2. 能撰写产品描述信息 2.1.3. 能制作产品素材资源包	2.1.1. 平台信息编辑路径、工具及使用方法 2.1.2. 产品分析、描述的内容、方法和技巧 2.1.3. 站内、站外产品素材的来源及收集方法 2.1.4. 产品素材形式和分类管理办法
	2.2. 产品定价	2.2.1. 能分析产品价格结构 2.2.2. 能计算成本、费用 2.2.3. 能确定产品销售价格	2.2.1. 平台产品定价路径、工具及使用方法 2.2.2. 产品定价策略、原则及影响因素 2.2.3. 产品价格组成及计算方法
	2.3. 产品发布	2.3.1. 能给产品分组 2.3.2. 能选择发布产品类目 2.3.3. 能设计产品标题 2.3.4. 能开展关联营销 2.3.5. 能撰写产品描述 2.3.6. 能检查上传信息 2.3.7. 能批量上传产品	2.3.1. 产品的品类管理相关知识 2.3.2. 平台类目选择、设置、基本信息结构、内容及要求 2.3.3. 关键词获得路径和设置原则 2.3.4. 标题结构、命题要求及技巧 2.3.5. 关联营销的功能、方法及路径 2.3.6. 产品信息结构和内容描述的方法、要求 2.3.7. 批量上传产品工具使用、操作流程和方法
3. 营销推广	3.1. 站内推广	3.1.1. 能选择站内自主营销方式并开展站内推广活动 3.1.2. 能选择付费推广类型并开展站内付费推广活动 3.1.3. 能制作并发布站内广告	3.1.1. 主流平台站内推广常用方式、用途、设计原则及使用技巧 3.1.2. 主流平台站内自主营销的活动设计原则、用途与方法 3.1.3. 主流平台付费推广类型、设计思路、方法及操作步骤
	3.2. 站外推广	3.2.1. 能制作站外推广广告 3.2.2. 能撰写并开展 EDM 营销 3.2.3. 能在主流站外推广渠道发布广告	3.2.1. 站外推广广告设计原则、思路、工具等 3.2.2. EDM 电子邮件营销的策略、结构、撰写要求及推广流程 3.2.3. 常见国际 SNS 网站、主流站外推广渠道、推广要求及流程
4. 客户服务	4.1. 售前	4.1.1. 能撰写英文函电、邮件 4.1.2. 能回复境外客户询盘	4.1.2. 国际商务礼仪、习俗、注意事项及交易规则等 4.1.3. 常用国际商务函电格式、内容和规范 4.1.4. 客户询盘回复的原则、术语、内容和技巧
	4.2. 售中	4.1.1. 能价格谈判 4.1.2. 能处理未付款订单 4.1.3. 能修改、取消订单	4.2.1. 谈判的基本技巧 4.2.2. 常见订单状态及处理方法 4.2.3. 常见的订单修改、取消等请求应对方法、技巧、处理要求和流程
	4.3. 售后	4.3.1. 能为客户提供售后服务技术支持 4.3.2. 能追踪物流信息状态并处理延迟、缺货、收不到货等问题 4.3.3. 能维护产品评论星级 4.3.4. 能及时处理客户负面反馈	4.3.1. 售后服务技术支持的路径、方法和内容 4.3.2. 售后常见问题处理办法及流程 4.3.3. 售后评价管理体系及管理原则 4.3.4. 客户负面反馈的类型、处理方法和流程
	4.4. 异议处理	4.4.1. 能处理产品质量、货失、货损等投诉 4.4.2. 能处理物流延误、退回、扣关等投诉	4.4.1. 相关产品知识、物流知识及通关知识 4.4.2. 常见异议类型与预防 4.4.3. 异议处理的原则、技巧

表2 中级/国家职业资格四级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
5. 支付和结算	5.1. 支付开通	5.1.1. 能选择支付渠道 5.1.2. 能选择账户类型并申请开通 5.1.3. 能选择支付工具并支付	5.1.1. 主流跨境电商平台的支付结算方式、渠道及规则 5.1.2. 主流支付方式的特点、功能、常用支付工具及交易流程 5.1.3. 常用支付、结算账户申请和开通流程
	5.2. 结算回款	5.2.1. 能设置后台收款账号 5.2.2. 能申请放款	5.2.1. 主流 B2C 跨境电商平台放款流程和规则 5.2.2. 结算汇率
6. 物流管理	6.1. 物流信息	6.2.1. 能选择物流模式 6.2.2. 能设置物流模板 6.2.3. 能控制物流成本的支出	6.1.1. 跨境电商物流主要渠道、模式、特点及限制 6.1.2. 跨境电商物流服务内容及收费标准 6.1.3. 跨境电商物流模式选择主要影响因素 6.1.4. 常见运费模板的结构、内容、要求和制作方法 6.1.5. 跨境物流运费组成及计算方法 6.1.6. 跨境物流寄送要求与收费标准
	6.2. 库存信息	6.2.1. 能根据库存信息安排补货 6.2.2. 能包装并贴物流标签	6.2.1. 库存信息管理及查询路径、方法 6.2.2. 补货要求及流程 6.2.3. 包装及贴标签的要求
7. 风险管理	7.1. 风险认知	7.1.1. 能识别典型商品发布问题 7.1.2. 能识别典型侵权问题	7.1.1. 平台管理规则规定的品类、属性、标题、描述、违禁产品等产品发布的要求 7.1.2. 知识产权法及产品安全法
	7.2. 风险预防	7.2.1. 能合理避免商品发布问题 7.2.2. 能合理避免侵权问题	7.2.1. 常见风险判断及预防方法

5.4 高级/国家职业资格三级

高级/国家职业资格三级工作内容见表3。

表3 高级/国家职业资格三级工作要求一览表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.1. 平台准备	1.1.1. 能制订平台站点进驻计划	1.1.1. 平台市场规模、特点及发展趋势 1.1.2. 平台各开放站点数量、市场及进驻要求 1.1.3. 选择进驻站点的原则、影响因素及方法
	1.2. 店铺准备	1.2.1. 能选择商家入驻身份/店铺类型 1.2.2. 能估算开店成本及收益预期 1.2.3. 能注册并管理多个店铺	1.2.1. 公司进驻站点/开店的经营策略和基本原则 1.2.2. 平台商家入驻身份管理 1.2.3. 店铺的类型及开店要求 1.2.4. 开店成本构成、收费标准及收益预期 1.2.5. 卖家管理规则、约束维度及绩效维护办法 1.2.6. 同时管理多个店铺的方法和技巧

表3 高级/国家职业资格三级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.3. 产品准备	1.3.1. 能选择经营产品类目 1.3.1. 能选择合作品牌商 1.3.2. 能管理商品授权	1.3.1. SKU、SPU 的属性和功能 1.3.2. 品类管理的原则与方法 1.3.3. 商品类目设置、选择的思路和方法 1.3.4. 平台产品分类、类目选择标准及方法 1.3.5. 合作品牌选择的原则和方法 1.3.6. 商品授权的获得路径、方法及使用
2. 品牌管理	2.1. 自主品牌	2.1.1. 能注册国际商标 2.1.2. 能备案品牌 2.1.3. 能推广品牌	2.1.1. 国际商标注册渠道、流程和方式 2.1.2. 跨境电子平台上品牌备案流程、方式
	2.2. 授权品牌	2.2.1. 能开发合作品牌商 2.2.2. 能获得品牌商授权	2.2.1. 开发合作品牌商的途径、要求和谈判条款 2.2.2. 品牌授权的范围、内容 2.2.3. 商务合同的条款、注意事项、签署及管理
3. 营销管理	3.1. 销售计划	3.1.1. 能制订店铺销售计划 3.1.2. 能制订产品销售计划	3.1.1. 公司销售目标及销售任务下达 3.1.2. 销售任务分解、分配的原则、方法
	3.2. 营销策划	3.2.1. 能定制开发产品 3.2.2. 能跟踪并整理分析产品销售数据 3.2.3. 能打造爆款 3.2.4. 能构建定价模型/模板 3.2.5. 能制订产品促销方案 3.2.6. 能使用供应商管理系统	3.2.1. 站内、站外常用选品工具 3.2.2. 常见产品策略与产品组合 3.2.3. 产品和整体产品的定义和信息组成 3.2.4. 定价的影响因素 3.2.5. 常用市场定价策略和方法 3.2.6. 营销方案的结构、内容及要求
	3.3. 客户管理	3.3.1. 能为客户提供全程服务并处理异议 3.3.2. 能分析客户的购买行为 3.3.3. 能提升客户体验 3.3.4. 能制作客户服务的工作模板	3.3.1. 平台客户管理功能及工具的使用 3.3.2. 客户服务的定义、工作范畴、流程及服务目标 3.3.3. 客户服务的工作内容、思路及技巧 3.3.4. 客户购买行为分析的工具和方法 3.3.5. 提升客户体验的策略的技巧 3.3.6. 客户服务常见模板类型、内容、结构及制作技巧
4. 平台运营	4.1. 产品运营	4.1.1. 能制作上架产品清单 4.1.2. 能撰写优质产品描述 4.1.3. 能优化产品资源包	4.1.1. 公司内外可经营产品名录、分类管理 4.1.2. 产品信息分析、评价、优化的方法和工具 4.1.3. 优质产品描述的撰写思路、技巧

表3 高级/国家职业资格三级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
4. 平台运营	营销推广	4.2.1. 能制订并实施站内自主营销计划 4.2.2. 能制订并实施站内付费推广计划 4.2.3. 能评价站内推广效果 4.2.4. 能注册社交网站 4.2.5. 能查找并使用关键词 4.2.6. 能制作精准的关键词方案 4.2.7. 能精准定位目标客户群体 4.2.8. 能开展站外推广引流	4.2.1. 常用营销方案的结构、内容及写作要求 4.2.2. 自主营销的选择方法、设计内容及评价标准 4.2.3. 各种站内付费推广类型的选择方法、设计内容、收费及评价标准 4.2.4. 站内推广效果统计指标及评价流程 4.2.5. SNS 营销定义、功能及特点 4.2.6. 谷歌等常见国际 SNS 网站及红人 4.2.7. 主流 SNS 网站注册要求、特点、功能、推广要求及流程 4.2.8. 搜索引擎优化（SEO）及搜索引擎营销（SEM）原理及功能 4.2.9. 关键词来源、匹配模式及竞价排名 4.2.10. 关键词方案制作流程及方法 4.2.11. 社交媒体营销原理、主流网站
	4.3. 店铺优化	4.3.1. 能动态跟踪店铺/商品经营数据 4.3.2. 能提升转化率	4.3.1. 平台自带数据功能及第三方分析工具的使用 4.3.2. 店铺/商品经营状况分析和评价的指标 4.3.3. 转化率影响因素 4.3.4. “五码”/listing 等常见需优化信息 4.3.5. 信息优化原则、方法和工具
5. 结算和退税	5.1. 结算回款	5.1.1. 能使用三种常用结算工具 5.1.2. 能使用信用证、电汇等方式结算 5.1.3. 能合理降低汇损	5.1.1. 我国跨境支付市场的分类及特点 5.1.2. 主流 B2B 跨境电商平台的结算工具、结算方式及相关术语 5.1.3. 汇率趋势分析
	5.2. 出口退税	5.2.1. 能计算跨境电商主要交易模式下出口退税金额 5.2.2. 能计算跨境电商主要交易模式下业务的退税	5.2.1. 计算跨境电商主要交易模式下出口退税管理规定 5.2.2. 计算跨境电商主要交易模式下出口退税标准及退税流程
6. 物流管理	6.1. 物流信息	6.1.1. 能选择物流供应商 6.1.2. 能计算各种渠道运费 6.1.3. 能优化运输成本	6.1.1. 物流供应商选择方法及影响因素 6.1.2. 跨境电商物流各种渠道的收费内容和标准
	6.2. 库存信息	6.2.1. 能优化库存 6.2.2. 能定期检查库存健康状况并采取相应措施 6.2.3. 能洞察产品库存变动及需求	6.2.1. 库存优化的原则和方法 6.2.2. 库存状态的评价标准

表3 高级/国家职业资格三级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
7. 风险管理	7.1. 物流风险	7.1.1. 能识别国际物流的各类潜在风险	7.1.1. 国际物流风险知识
		7.1.2. 能够结合平台特点规避高风险物流方案	7.1.2. 平台物流风险控制知识
	7.2. 交易风险	7.2.1. 能识别跨境电商平台的各类潜在交易风险	7.2.1. 跨境电商平台的交易规则
		7.2.2. 能结合平台特点规避高风险交易方案	7.2.2. 常见的成交不卖、虚假发货、信用及销量造假、账号关联等风险和问题
		7.2.3. 能规范经营	

5.5 技师/国家职业资格二级

技师/国家职业资格二级工作要求见表4。

表4 技师/国家职业资格二级 工作要求一览表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 前期准备	1.1. 平台准备	1.1.1. 能选择公司经营类型 1.1.2. 能制订平台进驻计划	1.1.1. B2B、B2C 等按交易主体划分的跨境电商经营类型 1.1.2. 各种经营类型平台的市场规模、特点、发展趋势及进驻要求 1.1.3. 进驻平台的选择原则、影响因素及方法
	1.2. 店铺准备	1.2.1. 能制订开店/进驻计划 1.2.2. 能制订店铺经营目标 1.2.3. 能制订店铺成长计划	1.2.1. 公司的总体经营目标及目标达成的经营策略 1.2.2. 平台内外扩张的动机及基本原则 1.2.3. 公司任务目标制订、下达及管理流程 1.2.4. 入驻平台的卖家管理制度、等级设置、成长技巧和方法等
	1.3. 供货准备	1.3.2. 能规划供货渠道 1.3.3. 能建设并管理维护供应商管理系统	1.3.1. 跨境电商常见的境内、境外、线上及线下进货渠道 1.3.2. 各类进货渠道的特点及选择因素 1.3.3. 供应商的开发流程、选择标准和方法 1.3.4. 供应商管理系统建设、管理、维护的原则及方法
2. 品牌管理	2.1. 自主品牌	2.1.1. 能策划统一的自主品牌形象 2.1.2. 能制订品牌推广策略	2.1.1. 品牌形象建设的目标、原理、内容及方法 2.1.2. 品牌形象宣传的思路、计划 2.1.3. 品牌推广的途径、方式、流程及注意事项
	2.2. 授权品牌	2.2.1. 能与品牌商建立长期稳定的合作关系 2.2.2. 能制订品牌商管理制度	2.2.1. 品牌商关系维护原则、方法与流程 2.2.2. 品牌商的开发、评价及管理机制
3. 营销管理	3.1. 市场定位	3.1.1. 能组织国际市场调研 3.1.2. 能进行市场分析选择目标市场 3.1.3. 能进行市场定位	3.1.1. 国际市场调研的方法、流程及工具使用 3.1.2. 市场营销环境的影响因素及分析方法 3.1.3. 市场细分的标准与方法 3.1.4. 目标市场选择和定位的思路、策略及步骤

表4 技师/国家职业资格二级 工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
3. 营销管理	3.2. 营销策划	3.2.1. 能制订产品策略 3.2.2. 能制订价格策略 3.2.3. 能制订采购策略 3.2.4. 能制订促销组合策略	3.2.1. 产品的整体概念、服务、生命周期定义、特点及应用 3.2.2. 新产品开发、品牌、包装的基本理念及策略 3.2.3. 企业定价目标、程序、方法和策略 3.2.4. 主流进货渠道的类型、特点及管理方法 3.2.5. 跨境电商促销组合的形式、内容及常用工具、方法
	3.3. 客户管理	3.3.1. 能对个人客户和企业客户进行分类、分级 3.3.2. 能制订客户服务标准体系 3.3.3. 能制订客户维护计划 3.3.4. 能制订客户关系经营策略	3.3.1. 客户关系管理的定义、范畴、工作内容及流程 3.3.2. 客户的价值分析、客户分类的影响因素、方法 3.3.3. 客户服务标准体系的结构、内容、设计思路 3.3.4. 客户维护的工具、内容和技巧 3.3.5. 客户关系经营的目标、原则、依据和策略
4. 运营管理	4.1. 产品运营	4.1.1. 能制订产品上架计划 4.1.2. 能制订产品资源包优化方案	4.1.1. 产品上架周期的影响因素 4.1.2. 产品资源/素材包的更新、补充、优化的要求、内容、方法等
	4.2. 营销推广	4.2.1. 能策划站内营销推广方案 4.2.2. 能策划站外引流方案 4.2.3. 能同时管理多平台开展推广引流 4.2.4. 能评估推广效果并优化推广方案	4.2.1. 营销推广方案的结构、内容及写作要求 4.2.2. 常用的管理多个社交网站的平台 4.2.3. 推广效果评估的依据、模型、统计指标、评价方法及流程
	4.3. 店铺优化	4.3.1. 能制订店铺/商品考核制度 4.3.2. 能通过增加流量、改善服务、交易水平、客户反馈等制订优化方案	4.3.1. 店铺/商品相关工作内容和评价标准 4.3.2. 店铺/商品考核评价内容、参数及指标 4.3.3. 影响转化率的中长期指标、优化路径及方法
5. 物流管理	5.1. 物流信息	5.1.1. 能策划区域物流方案 5.1.2. 能构建稳定的物流渠道 5.1.3. 能优化物流方案	5.1.1. 邮政物流、商业快递、专线物流及海外仓储等物流渠道的特点、功能及选择标准 5.1.2. 跨境物流模式选择的基本原则 5.1.3. 海关通关流程
	5.2. 库存信息	5.2.1. 能选择海外仓建设模式 5.2.2. 能搭建海外仓库存管理体系	5.2.1. 海外仓、FBA 及虚拟仓的功能、特点及使用要求 5.2.2. 海外仓、FBA 及虚拟仓建设和使用条件、成本
6. 团队管理	6.1. 团队建设	6.1.1. 能根据业务需求管理团队 6.1.2. 能根据业务需求调整岗位分工 6.1.3. 能制订培训计划 6.1.4. 能开展团队内部培训	6.1.1. 跨境电商企业业务需求和团队管理办法 6.1.2. 团队成员关系及日常管理内容 6.1.3. 常见岗位的岗位职责与要求 6.1.4. 团队分工的调整方法 6.1.5. 不同岗位的培训管理办法、周期、目标、内容

5.6 高级技师/国家职业资格一级

高级技师/国家职业资格一级工作要求见表5。

表5 高级技师/国家职业资格一级工作要求一览表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
1. 战略管理	1.1. 整体规划	1.1.1. 能制订合理的中长期发展规划 1.1.2. 能制订投资发展规划	1.1.1. 企业资源优势和发展目标 1.1.2. 企业发展战略知识 1.1.3. 企业投资管理
	1.2. 营销战略	1.2.1. 能够根据企业实际情况制订营销计划 1.2.2. 能够结合跨境电子商务平台营销特点,制订合适的整体推广方案 1.2.3. 能够合理把控营销成本投入和营销效果检测	1.2.1. 营销知识 1.2.2. 平台营销特点知识 1.2.3. 营销管理知识
	1.3. 产品战略	1.3.1. 能够制订合理的品类发展与管理规划	1.3.1. 品类知识 1.3.2. 品类管理知识
	2. 运营准备	2.1. 平台规划 2.1.1. 能按环境选择公司经营类型 2.1.2. 能按运营模式选择公司经营类型 2.1.3. 能根据经营类型规划进入平台类型及数量 2.1.4. 能规划站点进驻事宜 2.2. 目标 2.2.1. 能制订公司总体经营目标 2.2.2. 能合理分解并下达经营任务 2.3. 供货准备 2.3.1. 能建设供应商产品库 2.3.2. 能制订供应商管理系统	2.1.1. 出口跨境电商、进口跨境电商等按关境划分的经营类型及选择原则 2.1.2. 多渠道、精品及品牌等按商品领域及归属划分的经营类型及选择原则 2.1.3. 各种经营类型的主流跨境电商平台市场规模、特点、发展趋势及进驻要求 2.1.4. 公司进驻站点及开设店铺的管理制度 2.2.1. 国际市场调研的方法及流程 2.2.2. 市场分析与预测的方法和工具使用 2.2.3. 公司历史经营数据统计与分析 2.2.4. 经营目标的主要影响因素及战略规划 2.3.1. 供应商产品库建设思路、结构及信息要求 2.3.2. 供应商的准入及淘汰机制、服务及考核评价等 2.3.3. 供应商的交货及服务标准 2.3.4. 供应商管理与评价
3. 品牌管理	3.1. 自主品牌	3.1.1. 能建立自主品牌建设及管理机制 3.1.2. 能维护自主品牌形象	3.1.1. 自主品牌建设的目标、内容、流程及方法 3.1.2. 自主品牌使用原则及形象维护原则、路径
	3.2. 授权品牌	3.2.1. 能升级、优化与品牌的合作 3.2.2. 能建立共同成长机制	3.2.1. 卖家与品牌商合作的责任、权力及利益的划分标准 3.2.2. 卖家与品牌商合作共赢的思路及约定
4. 营销管理	4.1. 市场定位	4.1.1. 能确定公司的营销战略 4.1.2. 能制订公司的营销组合策略	4.1.1. 营销战略的定义、功能、内容及制订原则 4.1.2. 营销活动管理流程 4.1.3. 4P、4C 营销组合的含义、管理内容及基本策略
5. 物流规划	5.1. 物流管理	5.1.1. 能制订公司整体物流策略 5.1.2. 能建设公司物流服务管理系统 5.1.3. 能定制物流方案	5.1.1. 物流管理及服务目标的制订方法和流程 5.1.2. 物流供应商开发、管理和评价办法 5.1.3. 定制物流方案设计的思路、原则及主要类型

表5 高级技师/国家职业资格一级工作要求一览表（续）

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
5. 物流规划	5.2. 库存管理	5.2.1. 能选择公司的仓储模式 5.2.2. 能制订公司库存管理策略	5.2.1. 常见跨境电商的仓储模式、特点、功能、成本及库存管理办法 5.2.2. 库存管理的目标、基本内容、成本和原则
6. 团队规划	6.1. 团队建设	6.1.1. 能根据业务需求搭建团队 6.1.2. 能制订团队管理规范 6.1.3. 能建立团队文化理念 6.1.4. 能建立企业内部培训体系	6.1.1. 团队的整体框架及人员规划 6.1.2. 团队架构的搭建方法 6.1.3. 管理规范制订方法 6.1.4. 文化理念建立方法 6.1.5. 培训体系设计的原则和方法
	6.2. 考核与评价	6.2.1. 能制订考核方案 6.2.2. 能设计评价体系 6.2.3. 能构建激励机制	6.2.1. 考核的内容、方式与流程 6.2.2. 评价体系设计的原则及方法 6.2.3. 激励机制的原则、标准及方法
7. 财务管理	7.1. 财务管理	7.1.1. 能制订筹资管理方案 7.1.2. 能制订投资管理制度 7.1.3. 能制订运营资金管理制度 7.1.4. 能制订利润分配机制	7.1.1. 财务管理的目标、内容、方法 7.1.2. 常见权益资金和负债资金的筹集原则、渠道、特点及方法 7.1.3. 投资的定义、目标、途径及管理、评价制度 7.1.4. 营运资金定义、特点、管理内容及管理政策 7.1.5. 营业收入构成与影响因素、税金、利润分配的类型及基本程序
8. 风险管理	8.1. 风险预防	8.1.1. 能建立公司风险预警机制	8.1.1. 企业风险预防机制的原理、内容及建设流程
	8.2. 风险应对	8.2.1. 能建立公司风险应对机制	8.2.1 企业风险应对机制的原理、内容及建设流程

6 职业技能等级培训

6.1 培训目标

跨境电子商务师培养应实现以下目标：

- 在职业素养方面，具备敬业精神和责任心，自觉做好工作的意识；
- 在操作能力上，掌握完成其职责所需的知识和技能，具备在工作中实际应用能力；
- 在传授技艺和解决问题的能力上，具备在工作和学习中向他人传授知识、技能和经验的愿望和能力；处理现场疑难问题的能力；
- 学习能力上，具备取外在知识技能实现自我素质的提高的愿望和能力；
- 团队协作能力上，具备在工作中团结合作、配合、影响团队成员完成工作任务的愿望和能力；
- 在创新能力上，具备为提高工作效率和质量，运用知识和技能对原有技术进行变革和创新，并形成产品和服务的能力。

6.2 培训对象

即将成为或已在岗的跨境电商从业人员。

6.3 培训机构

成立职业技能等级认定试点领导机构，负责职业技能等级认定试点工作方案与职业技能等级认定试点工作的全面统筹协调。

6.4 培训要求

6.4.1 培训内容

跨境电商从业人员对应技能等级的职业道德、基础知识和工作要求（详见本文件的“4 基本要求”章节内容）。

6.4.2 培训环境

应处于室内，并配置必备的电脑、网络、平台及系统。

6.4.3 培训方式

培训可以根据情况通过线上或线下进行：

- a) 线上可基于在线培训学习平台展开，通过视频课程和在线阅读学习理论知识，通过在线测试巩固相关知识点的掌握，通过在线模拟操作学习具体的业务操作过程，通过在线互动进行教师答疑和学员之间解决方案的讨论等；
- b) 线下可基于专家讲授，开展综合性短期跨境电子商务虚拟仿真项目，学员可以独立或分组模拟操作过程、分析研讨解决方案；
- c) 培训完成后，应保存相关数据，使之不仅用于教学过程，也能成为培训具体凭证，为企业人才选拔和学员能力测评提供借鉴材料。

6.4.4 培训参考学时

五级/初级工不少于144 标准学时，四级/中级工不少于120 标准学时，三级/高级工不少于96 标准学时；二级/技师、一级/高级技师不少于72 标准学时。

7 考评管理

7.1 考评范围

符合职业技能等级对应认定申报条件的人员，可参加相应等级的考评。

7.2 考评主体

根据各工种认定需求和各单位实际，可组建考评人员和督导人员数据库。定期组织考评人员和督导人员培训班，由各单位内部推荐符合条件的考评人员和督导人员参加培训，培训结束后组织考试，考试成绩经本单位评定合格并经审核后纳入数据库管理。

7.3 考评指标

7.3.1 理论知识

理论知识考评指标见附录A理论知识考评表。

7.3.2 操作技能

操作技能考评指标见附录B操作技能评分表。

7.4 考评步骤

考评主要包括计划、公告的编制发布，组织申报，人员、命题、考场准备，认定实施及阅卷，认定结果确认与提交，总结报告；考评流程如图1所示：

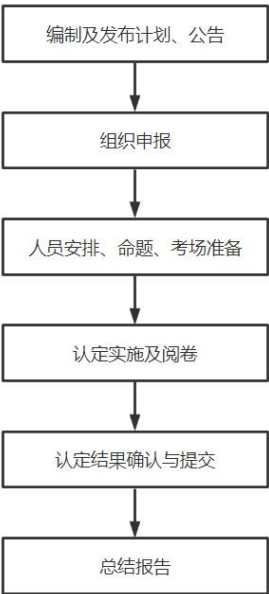


图 1 考评流程图

7.5 考评等级

考评等级要求见附录A和附录B。

7.6 证书及能力评价报告获取方式

- 7.6.1 理论知识考试、操作技能考核及综合评审皆实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。
- 7.6.2 如理论知识考试、操作技能考核及综合评审三个科目中任一科目未合格，只需再次报考未合格的科目，继续参考；理论知识考试、专业技能考核及综合评审的合格成绩一年之内有效。
- 7.6.3 理论知识考试、操作技能考核及综合评审成绩皆合格，将由评价机构统一颁发的职业技能等级证书，并同时发放对应的人才能力评价报告。

附 录 A
(规范性)
理论知识考评表

理论知识考评表内容见 A. 1。

表 A. 1 理论知识考评表

项目		初级 跨境电子商务 师 (%)	中级 跨境电子商务 师 (%)	高级 跨境电子商务 师 (%)	技师 跨境电子商务 师 (%)	高级技师 跨境电子商务 师 (%)
基本 要求	基础知识	25	20	15	10	5
相关 知识	前期准备	10	15	15	10	—
	产品上架发布	15	15	—	—	—
	营销推广	10	15	—	—	—
	客户服务	20	15	—	—	—
	支付和结算	5	5	—	—	—
	结算和退税	—	—	10	—	—
	物流管理	10	10	10	5	5
	风险管理	5	5	5	5	5
	运营管理/准备	—	—	20	25	20
	品牌管理	—	—	10	10	10
	营销管理	—	—	15	25	10
	团队管理	—	—	—	10	15
	财务管理	—	—	—	—	15
	战略管理	—	—	—	—	15
合计		100	100	100	100	100

附 录 B
(规范性)
操作技能评分表

操作技能评分表内容见表B.1。

表 B.1 操作技能评分表

项目		初级 跨境电子商务师 (%)	中级 跨境电子商务师 (%)	高级 跨境电子商务 师 (%)	技师 跨境电子商务 师 (%)	高级技师 跨境电子商务师 (%)
能力 要求	前期准备	10	20	25	15	—
	产品上架发布	20	15	—	—	—
	营销推广	20	25	—	—	—
	客户服务	30	20	—	—	—
	支付和结算	10	10	—	—	—
	结算和退税	—	—	10	—	—
	物流管理	5	5	5	5	5
	风险管理	5	5	5	5	5
	运营管理/准备	—	—	25	25	20
	品牌管理	—	—	10	10	10
	营销管理	—	—	20	30	15
	团队管理	—	—	—	10	15
	财务管理	—	—	—	—	15
	战略管理	—	—	—	—	15
合计		100	100	100	100	100

附 录 C
(资料性)

跨境电子商务技能人才培养评价备案试点申报表

跨境电子商务技能人才培养评价备案试点申报表内容见表 C.1。

表 C.1 跨境电子商务技能人才培养评价备案试点申报表

一、基本信息						
名 称						
地 址						
注册登记 机 构		机构 性质	企 业 <input type="checkbox"/> 民办非企业单位 <input type="checkbox"/> 行业协会 <input type="checkbox"/> 技工院校 <input type="checkbox"/>			
统一社会 信用代码						
法定代表人		注册资金				
联系人		职 务				
联系电话		电子邮箱				
二、拟开展职业技能等级评价的职业（工种）情况						
序号	职业（工种）名称	职业编码	是否新 职业	培训起止 日期	已培训评价 人数	培训 范围

附 录 D

(资料性)

跨境电子商务技能人才培养备案试点申报表

跨境电子商务技能人才培养备案试点申报表内容见表 D. 1。

表 D. 1 跨境电子商务技能人才培养备案试点申报表

一、基本信息						
名 称						
地 址						
注册登 记 机 构		机 构 性 质	企 业 口 民办非企业单位口 行业协会 口 技工院校 口			
统一社会 信用代码						
法定代表人		注册资金				
联系人		职 务				
联系电话		电子邮箱				
二、拟开展职业技能等级培训的情况						
序号	职业（工种） 名称	讲师人数	培训 人数	培训起始 日期	培训 范围	备注

参 考 文 献

- [1] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国民法典:主席令第45号. 2021年
- [2] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国进出口商品检验法:主席令第81号. 2021年
- [3] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国广告法:主席令第22号. 2021年
- [4] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国专利法:主席令第55号. 2020年
- [5] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国产品质量法:主席令第22号. 2020年
- [6] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国商标法:主席令第29号. 2019年
- [7] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国电子商务法:主席令第7号. 2019年
- [8] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国劳动法:主席令第24号. 2018年
- [9] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国海关法:主席令第81号. 2017年
- [10] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国网络安全法:主席令第53号. 2017年
- [11] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国对外贸易法:主席令第15号. 2016年
- [12] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国税收征收管理法:主席令第23号. 2015年
- [13] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国消费者权益保护法:主席令第7号. 2014年
- [14] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国价格法:主席令第92号. 1997年
- [15] 财政部 海关总署 国家税务总局. 关于跨境电子商务零售进口税收政策的通知:财关税[2016]18号. 2016年
- [16] 海关总署. 关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告:海关总署公告[2018]194号. 2018年
- [17] 国家外汇管理局. 支付机构外汇业务管理办法:汇发[2019]13号. 2019年”
- [18] 深圳市人民政府. 深圳市关于推动电子商务加快发展的若干措施:深府办规[2020]9号. 2020年
- [19] 深圳市商务局. 深圳市关于推动电子商务加快发展的若干措施实施细则:深商务规[2021]2号. 2021年
- [20] 深圳出入境检验检疫局. 深圳地区跨境电子商务检验检疫监督管理办法试行:深检通[2015]66号. 2015年
- [21] 国家外汇管理局. 关于支持贸易新业态发展的通知:汇发[2020]11号. 2020年”
- [22] 中国人民银行. 关于支持外贸新业态跨境人民币结算的通知:银发[2022]139号. 2022年”