

# 《直播销售员人才职业技能要求》（送审稿）

## 编制说明

### 一、项目背景

#### （一）必要性

目前中国直播电商行业处于高速发展期，根据中国国际电子商务中心研究院发布的《2021年中国直播电商产业研究报告》显示，截止2020年12月，我国电商直播用户规模为3.88亿，整体规模接近2万亿元（19950亿元），渗透率达到14.3%。

2020年全国重点监测电商平台直播场次超2400万场，电商直播覆盖用户已超8亿。顺应新时代职业需求，2020年7月人社部联合市场监管总局、国家统计局正式向社会发布新职业：“互联网营销师”（下设新工种“直播销售员”），成为我国自《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》颁布以来发布的第三批新职业。2020年，互联网营销人才需求约1500万人，缺口约1000万人；2021年电商直播专业人才需求约3000万，缺口约2100万人；到2025年，人才需求将达到约4500万人，缺口约在4000万人左右。

直播电商在国内发展十分迅猛但是直播电商行业仍是新兴产业，对于从业人员的职业技能要求无相关标准进行规范，导致行业难免乱象频生，对行业的高质量可持续发展带来负面影响。通过制定规范化、科学化、系统化且具有深圳地方特色的直播销售员人才职业技能要求，为促进互联网营销行业的劳动者就业创业、规范行业发展、促进产业升级、推动经济结构调整等具有重要的

意义。

## （二）国内外情况简要说明

直播销售员，是2020年7月人力资源社会保障部、市场监管总局、国家统计局在“互联网营销师（4-01-02-07）”职业下增设的工种，目前暂未查阅到国际标准和国家标准。

2020年10月11日，中共中央办公厅、国务院办公厅对外发布《深圳建设中国特色社会主义先行示范区综合改革试点实施方案（2020-2025年）》，支持深圳实施综合授权改革试点，赋予深圳在重点领域和关键环节改革上更多自主权，为深圳更高起点、更高层次、更高目标的改革开放再出发指明了方向。

因此，为了响应、贯彻和落实国家相关政策，积极协助相关管理部门对直播电商行业进行有效管理和规范，建立具有深圳特色的直播销售员人才职业技能标准，依托新一代信息技术，从技术驱动层面推动直播电商行业人才培养与考核，建立从业人员正确的价值观，提升从业人员专业技能与素养，使直播电商行业实现规范化、标准化，从更深和更广的维度配合政府优化制度环境、强化示范引领、拓展国际空间、加强公共服务的指导方针和政策。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

本文件是根据《网络直播营销管理办法（试行）》和《市场监管总局关于加强网络直播营销活动监管的指导意见（征求意见稿）》等有关文件的精神和深圳市市场监督管理局发布的《关于下达2021年第一批深圳市地方标准计划项目任务的通知》，进行

起草制定的，本标准名称为《直播销售员人才职业技能要求》。

## （二）制定原则

### 1、合法性

与有关法律法规一致。

### 2、规范性

符合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》的编写要求。

《直播销售员人才职业技能要求》主要引用并参考了互联网营销师国家职业技能标准（2021年版）。

### 3、科学性原则

标准的编制应以标准化理论为指导，编制组通过深入研究国家和地方相关法律法规，以及深圳市文明、诚信且注重科学性的精神，并以此作为标准编制的基础和依据，运用科学的方法建立标准。

### 4、合理性原则

本文件的制定充分考虑直播电商行业的人才需求及从业人员现状，所制定的标准满足各大、中、小型企业及不同类别直播销售市场的基本需求。

## （三）起草过程

### 1、立项阶段

2021年1月至3月，为建立具有深圳特色的直播电商人才职业技能标准，依托新一代信息技术，从技术驱动层面推动直播电商行业人才培养与考核，建立从业人员正确的价值观，提升从业人

员专业技能与深圳市商品交易市场联合会素养，使直播电商行业实现规范化、标准化，经深圳市商务局批准，深圳市商品交易市场联合会协同伍壹叁教育集团与大专院校，电子商务企业组织开展《直播销售员人才职业技能要求》地方标准的研究和制定工作。

## 2、成立标准起草工作组

标准编制于2021年4月30日批准立项后，从5月至8月，在深圳市商务局的指导下，深圳市商品交易市场联合会和深圳市伍壹叁教育集团有限公司共同牵头并成立了标准起草组，制定编制工作计划，开始标准的正式研制工作。

## 3、标准草案编制

2021年9月至10月，标准起草组确定了《直播销售员人才职业技能要求》标准基本框架，收集并参考了大量相关法律法规及标准资料，编制形成了标准的草案稿。

## 4、调研讨论

2021年11月至12月中旬，标准起草组到不同规模的涉及直播电商的企业和市场开展了现场调研，听取了市场管理方对标准草案稿的意见与建议。

## 5、形成征求意见稿

2021年12月中旬至1月中旬，工作组根据标准研讨会上专家们提出的修改建议，对标准进行了多次的修订和完善，形成了标准征求意见稿。

## 6、社会征求意见

2022年1月21日《直播电商人才职业技能要求（征求意见稿）》

面向社会进行公示，并向龙头企业、相关协会和代表性市场广泛征求意见，共收到23家单位的43条意见，采纳31条，不采纳12条。

#### 7、征求意见研讨

2022年6月组织参编单位和行业专家就征求意见汇总内容的采纳与否进行研讨。

#### 8、形成标准送审稿

2022年7月依照社会征集意见，进一步修改和完善标准，最终形成标准送审稿。

### 三、确定标准主要内容的依据

编制组遵循“科学性、统一性、规范性”的原则，在编制过程中严格按照我国现行有效的国家标准和行业标准的要求，引用文件准确合理，文本结构严谨、逻辑清晰。本文件制定过程中引用的主要标准如下：

T/CCPITCSC 060-2020 直播营销人员职业能力要求

### 四、主要条款说明

本文件为深圳市地方标准，标准内容包括：范围、规范性应用文件、术语和定义、基本要求、职业技能等级培训、考评管理6个章节和3个附录。其中主要条款说明如下所示：

#### （一）基本要求

本文件主要从职业道德和基本守则、基础知识要求和职业技能要求方面阐述了直播销售员的基本要求。

#### （二）职业技能等级培训

本文件从培训目标、培训要求、培训对象、培训机构和培训内容介绍了职业技能等级培训。

### （三）考评管理

本文件重点结合考评范围、考评主体、考评指标、考评步骤和考评等级进行阐述。

### （四）附录

附录A1为规范性附录，主要给出理论知识权重表，附录B2主要给出了操作技能权重表，附录C3主要给出了考评等级表。

## 五、重大意见分歧的处理依据和结果

本文件共征集来自社会各界的意见共四十三条，经过会议现场讨论和表决通过三十一条，十二条存在异议票数未过半，视为不采纳。其中存在异议的意见分条阐述不通过理由：

第十四条：“营销员、互联网从业人员”的反馈意见中，前者已经包含在原文中，而后者的范围则过于宽泛，不符合标准制定的明确性和针对性。不予采纳。

第十八条：修改意见与原文意思基本没有出入，因此不建议采纳修改意见。

第二十二条：此条意见中提到的“在岗从业或即将从业的直播销售员”不属于这一部分原文涉及的考评管理内容，这一条意见在上一部分的培训中就已经明确了，不需要再单独拎出

来说明，因此不采纳。

第二十五条：原文里“产品准备”就已经包含了“产品引进”这一流程，如果单纯将产品准备改成产品引进，反而缩小了内涵，损坏了标准解释力的完备性。

第二十六条：产品资质审核对于初级阶段的从业人员来说，操作难度过大，对于一些不具备完善机构设置和成熟的直播从业经验的公司来说也颇有难度，因此，这条意见不具有普适性，应当不予采纳。

第二十七条：不采纳的原因和第二十六条基本相同，合法合规的判断是前置性的程序，直播人才要求中把合法合规的判断囊括进来可能会增加从业者难度，也会造成一定的权责混乱，不建议将合法合规的判断作为直播从业人员的职业技能要求列入标准中。

第二十八条：这条的反对理由同前面两条相似。严格的风控手段应当不是直播人员必须配备的，身为一个直播员能够做到的风险控制手段十分有限，不应当过分加重从业者的责任。

第三十条：能盘点直播库存样品属于直播人员的基本功，是重要的技能要求，不应当删除。

第三十一条：能控制管理个人情绪，是现如今直播人员尤其是依托于互联网平台流量进行直播的从业者必须要注意的。网络上各种鱼龙混杂，直播间的情况更是充满意外，随时需要

面对客户并实时回答观众问题的直播员必须配备强硬的心理素质，能够有效控制个人情绪，随机应变处理各类突发事件。

第三十二条：修改意见与原文意思相同，不具有修改价值，建议不采纳。

第三十三条：这条意见对市场现状的认识不够全面。当今直播行业整体在没有相应配套的行业规范和国家法律约束的情况下，情况十分复杂，发展也非常不平衡，市场细分不够，因此对直播员的要求不应该过分严苛。此条意见不建议采用。

## **六、是否涉及专利等知识产权问题**

本文件不涉及任何专利等知识产权问题。

## **七、实施标准的建议**

建议实施建议为文件发布后6个月。本文件发布后，建议由深圳市商务局组织宣贯、培训，一方面可在国内外有关期刊、杂志、报纸上作专题介绍和宣传；另一方面组织开展技术培训，使相关单位尽快熟悉、了解、掌握和应用本文件，以提高直播销售员人才职业技能。

## **八、其他需要说明的情况**

无。