**跨境电子商务专业技能培训考试项目**

**管理办法**

工业和信息化部电子通信行业职业技能鉴定指导中心

2015年8月

目录

[第一部分说明 2](#_Toc427870971)

[第二部分项目简介 2](#_Toc427870972)

[一、 项目概要 2](#_Toc427870973)

[二、 项目组织 2](#_Toc427870975)

[三、 项目官方网站 3](#_Toc427870976)

[第三部分考试（站）点管理办法 3](#_Toc427870977)

[一、 考试（站）点申报条件 3](#_Toc427870978)

[二、 考试（站）点申报流程 5](#_Toc427870979)

[第四部分跨境电子商务考试管理 6](#_Toc427870980)

[一、 考试方式 6](#_Toc427870981)

[二、 学员报名考试程序 7](#_Toc427870982)

[三、 考场选择 7](#_Toc427870983)

[四、 考场布置 8](#_Toc427870984)

[五、 考点人员配置 8](#_Toc427870985)

[六、 考试组织程序 9](#_Toc427870986)

[第五部分成绩和证书管理办法 10](#_Toc427870987)

[一、 考试成绩管理 10](#_Toc427870988)

[二、 证书管理 10](#_Toc427870989)

[第六部分跨境电子商务专业培训管理办法 10](#_Toc427870990)

[一、 培训管理 10](#_Toc427870991)

[二、 培训质量 12](#_Toc427870992)

[第七部分附录 12](#_Toc427870995)

# 第一部分 说明

1. 本办法依据工业和信息化部电子通信行业职业技能鉴定中心相关文件精神编制。
2. 本办法是开展跨境电子商务专业技能培训考试工作的依据。
3. 本办法之附录、附件与管理办法之正文具同等效用。

**第二部分项目简介**

## 项目概要

跨境电子商务是在Internet网络环境下，基于浏览器和服务器应用，由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。

工业和信息化部电子通信行业职业技能鉴定指导中心跨境电子商务专业技能培训考试项目（以下称本项目）主要针对从事或准备从事本职业的专业人员，在Internet开放的网络环境下，基于浏览器、服务器应用方式，实现跨境交易。该项目的申报人员在具备基本的计算机与网络应用知识的基础上，须具备电子商务基本业务流程、网络营销、电子支付、电子商务安全、国际贸易实务、国际结算、国际贸易单证、电子口岸、报关、报检等能力。该专业人员是整个国际商业活动的具体承担者和执行者，是互联网交易体系不可或缺的专业人才。

本项目旨在紧跟跨境电子商务业态，培育我国跨境电子商务行业专业人才，推进跨境电子商务产业的发展

## 项目组织

1. 项目管理机构

名称：工业和信息化部电子通信行业职业技能鉴定指导中心

职能：全面领导跨境电子商务专业技能培训考试工作。

1. 项目学术支持机构

名称：项目专家委员会

职能：为项目策划、实施提供学术意见和指导。

1. 项目执行机构

名称：北京瑞宏工信电子技术培训中心

职能：全面负责项目具体实施工作。

1. 项目推广服务机构

名称：项目培训与考试服务站

职能：负责培训考试宣传推广及其他服务工作。

1. 项目承办机构

名称：培训考试合作机构

职能：负责所在机构内项目的宣传、推广，组织学员培训、考试及后续的服务工作。

## 项目官方网站

www.dianzidz.org“跨境电子商务专业技能培训”网是本项目的管理网站。

**第三部分 考试（站）点管理**

## **考试（站）点申报条件**

|  |  |
| --- | --- |
| 事项 | 要求 |
| 申报主体 | 须满足下列条件之一：   1. 各类高等院校（含民办院校），中职技校； 2. 社会力量办学机构； 3. 有志于本项目的企业、社会团体。 |
| 教学环境 | 须满足下列全部要求：   1. 固定的教学场所及办公环境； 2. 必要的教学及办公设备，如投影仪，办公电话、传真等； 3. 40台以上的教学电脑，良好的网络环境； 4. 正版教学软件。 |
| 师资、管理队伍 | 须满足下列全部要求：   1. 稳定的师资队伍和配套的教学辅助人员，拥有至少2名经过项目管理办公室专业技能认证的专职讲师。 2. 2名专职考务管理人员，至少一名能熟练使用OFFICE办公软件。 |
| 培训人次 | 稳定的生源，每年相关专业培训不少于200人次。 |

## **考试（站）点申报流程**



考试（站）点申请表，考试（站）点合作函，考试（站）点合作协议参见附件文件。

# 第四部分 跨境电子商务考试管理

## 考试方式

考试方式采用机考、闭卷方式，分为理论知识和操作技能两部分。

理论知识考试：采用判断题、选择题（包含单选、多选），案例题，组配使用。

操作技能题：主要考察考生对跨境电子商务综合业务的分析、理解、处理等能力。

## 学员报名考试程序



考试申报表和准考证见附件

## 考场选择

1. 学员不得在考场之外的场所考试。
2. 考场内应保障每人一台电脑，并在考试期间保持良好的Internet网络环境。
3. 考场须至少提前2天安装、调试完毕考试系统，并测试运行良好。
4. 考场应选择交通便利的适宜成人考试的场所。
5. 考场应具备常备、充足的人工照明设施。
6. 夏季考场应具备空调设施。
7. 考场应有完善的应急救生设施和疏散通道。

## 考场布置

1. 考试现场应在明显处悬挂或书写考试项目名称。
2. 考场门口应张贴标识，注明考试名称、考场编号。
3. 考场应设置专用的考务办公室、学员休息室、医务室并有明显标示。
4. 考场外应有清晰明显的指路标牌以利学员寻找。
5. 考场外应张贴大幅《考试纪律》。

## 考点人员配置

1. 考点人员配置见下表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 人员配置 | 人员职责 | 备注 |
| 正主考1名 | * + - 1. 领导成立项目考试办公室。       2. 授权副主考行使各考区考务管理工作。       3. 监督本考试点的考试情况。       4. 紧急处理突发事件。 |  |
| 副主考若干名 | * + - 1. 协助主考开展工作。       2. 受主考委托，负责授权考区的如下工作：       3. 监督本次考试授权考区的考试情况。       4. 根据主考意见处理考区突发事件。 |  |
| 医务人员1名 | * + - 1. 巡视考场观察学员有无健康异常；       2. 及时鉴定处理考生健康异常状态；       3. 向考场负责人提出咨询建议。 |  |
| 后勤人员1名 | 考务工作所涉及的后勤事务。 |  |
| 监考员2名 | * + - 1. 引导考生进场入座。       2. 查看准考证、身份证，核对考生身份。       3. 宣读考场注意事项。       4. 维持考场秩序，记录考场突发事件、处理方法和结果。       5. 引导考生退场。 |  |
| 巡考员1名 | 1. 察看考试现场情况。 2. 填写《巡考报告》，提交管理办公室、抄报考点正主考。 | 项目执行机构指定 |

1. 考场情况记录单

监考老师须填写考场情况记录单（见附件），并上报项目执行机构。

1. 巡考记录表

巡考人员须填写巡考记录表，提交项目执行机构并抄报考点正主考（见附件）。

## 考试组织程序

1. 考点须按下表时间点安排考试

|  |  |
| --- | --- |
| 时间点 | 工作任务 |
| 考试前1天 | 布置完成考试现场，确认调试好机器。 |
| 考前1小时 | 考务人员集中举行考务会，落实考务工作、分发考务工作人员标志。 |
| 考前15分钟 | 监考员引导考生进场入座，核对考生身份，监考员宣读考场纪律，发放考生账号密码。 |
| 考试开始30分钟之内 | 入场的考生不得离开考场，迟到30分钟的考生取消考试资格。 |
| 考试开始30分钟后 | 监考员在考场纪录单上注明实到人数、缺考人数、缺考者姓名，并在该纪录下签字证明。 |
| 考试结束后 | 监考员应清理考场，如有需要，监考人员须当场拷贝、备份试毕试卷到移动硬盘并交项目执行机构。 |

**第五部分 成绩和证书管理**

## 考试成绩管理

1. 考试结束后45个工作日内，公布成绩，考生可通过项目官方网站查询。
2. 每科目得分大于等于60分为及格，各科均及格的学员可获得对应的专业技能证书。
3. 考试成绩有效期为**一**年，单科考试不及格的考生，一年内可参加重考。

## 证书管理

1. 证书制作：工信部电子行业职业技能鉴定指导中心为考试合格学员颁发相应证书，证书可在该中心网站（www.ceosta.org）查验
2. 证书发放：各地考试（站）点向合格学员发放证书，并作好登记工作。考试结束后60个工作日内证书制作发放完毕。
3. 证书补发/更换：需补发和更换证书的学员，填写《证书更换申请》交项目执行机构。项目主管机构根据申请和学员档案重新制作并下发证书。

**第六部分 跨境电子商务培训管理**

## 培训管理

1. 培训考试点须指派专门人员为项目主管，负责项目运作事宜，并负责：
2. 向项目执行机构提供招生资源的分析和师资的预备情况报告。
3. 接受项目执行机构组织的培训。
4. 根据项目标准公布的项目培训建议价格报注册所在地物价部门。
5. 向项目执行机构订购教材。
6. 选派教师参加项目执行机构组织的师资培训班。
7. 培训方式
8. 培训方式由理论面授、技能实践相结合形式组成。培训点可根据学员具体情况设计培训方式和课时配比，报经项目执行机构批准后实施。
9. 技能实践以专业技能性教学为目的，可采用典型样本参观、

案例讨论、企业实践等形式进行，培训点须在上报的培训方案中予以明确规定。

1. 面授课时不得低于总课时的25%。
2. 培训内容

培训内容请见《工作规程》。

1. 课时分配

课时分配表请见《工作规程》。

1. 培训教材

培训教材详见项目执行机构培训考试通知。

1. 培训师资
2. 主讲师资要求

* 持有中级（含）以上职称，曾任或现职的大中专院校教师。
* 曾经或正在从事项目对应的业务工作5年以上的专业人员。
* 专业从事项目涉及的理论及实务研究的专业人员。
* 已参加本项目教研、培训活动的专业人员。
* 其他经过项目执行机构组织培训并获得认证的人员。

1. 师资管理

* 培训聘任的授课师资须填制《师资备案表》，并经报请项目执行机构审核、备案。
* 一经确认，授课师资不得随意变动。

## 培训质量

1. 培训点接受工业信息化部电子行业职业技能鉴定指导中心、项目执行机构的监督和现场考察。
2. 培训点对每期培训学员发放并收集《培训效果反馈表》，每期结束后汇总报项目执行机构备案。
3. 培训点、项目执行机构都应设有专人接受学员对培训质量、教务服务的投诉，投诉方式可以通过电话、邮件、留言、当面投诉等形式，对于学员的投诉须在5个工作日内给予反馈，并填写《投诉和反馈表》留存。

**第七部分 附录**

## 附件1---跨境电子商务专业技能培训考试项目培训考试点申请表

## 附件2---跨境电子商务专业技能培训考试项目授权协议

## 附件3---跨境电子商务专业技能培训考试项目考试申报表

## 附件4---跨境电子商务专业技能培训考试项目准考证

## 附件5---跨境电子商务专业技能培训考试项目考场情况记录单

## 附件6---跨境电子商务专业技能培训考试项目巡考记录表

## 附件7---跨境电子商务专业技能培训考试项目师资备案表

## 附件8---跨境电子商务专业技能培训考试项目培训效果反馈表

## 附件9---跨境电子商务专业技能培训考试项目效果反馈汇总表

## 附件10---跨境电子商务专业技能培训考试项目证书更换表

## 附件11---跨境电子商务专业技能培训考试项目投诉及反馈表

**附件一：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目

培训与考试（站）点申请表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 机构名称 | （盖章并附法人注册证明） | | | | | |
| 实施部门 |  | | | | | |
| 申报时间 |  | | | 法人代表 |  | |
| 机构性质 | □公立学校 □民办学校 □社会力量办学机构 □企业 | | | | | |
| 机构地址 |  | | | | | |
| 机构网址 |  | | 邮政编码 | | |  |
| 申报类别 | | | | | | |
| □培训与考试站 □培训与考试点 | | | | | | |
| 申报项目 | | | | | | |
| □电子单证员 □电子单证师 □跨境电子商务员  □助理跨境电子商务师 □跨境电子商务师 | | | | | | |
| 联系人情况 | | | | | | |
| 姓名 |  | | 职务 | | |  |
| 手机 |  | | 座机 | | |  |
| 传真 |  | | 电子邮箱 | | |  |
| 通讯地址 |  | | | | | |
| 实施机构情况 | | | | | | |
| 管理人员 | 姓名 | 职务 | 职称 | | | 备注 |
|  |  |  | | |  |
|  |  |  | | |  |
|  |  |  | | |  |
|  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 目前主要从事的考试项目 | 名称 | 发证机构 | 等级 | | 备注 |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
| 考试场地 | 教室类别 | 数量 | | 座位数 | |
| 多媒体教室（使用投影仪、扩音器） |  | |  | |
| 计算机机房 |  | |  | |
| 普通教室 |  | |  | |
| 生源计划（请附纸说明项目对应的目标生源、招考方法、预计年招考量） | | | | | |

\*注: 社会力量办学机构或企业需要同时提供：

1、企业法人营业执照副本复印件；2、税务登记证；3、组织机构代码证；4、企业法人身份证复印件。

**附件二：**

《跨境电子商务专业技能培训考试项目授权协议》（同项目执行机构联系获取）。

**附件三：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目考试申报表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 准考证号 | *此栏由考试点填写* | | | 报考项目 | |  |
| 考点名称 |  | | | | | |
| 考试科目 | | | | 考试时间 | | |
|  | | | |  | | |
|  | | | |  | | |
| 姓　　名 | |  | | 身份证号码 | |  |
| 性 别 | |  | | 移动电话 | |  |
| 通讯地址 | |  | | | | |
| 邮政编码 | |  | | 电子信箱 | |  |
| **在职人员填写此栏** | | | | | | |
| 最高学历 | |  | | 专　　业 | |  |
| 毕业学校 | |  | | | | |
| 单位名称 | |  | | 部门及职务 | |  |
| 单位类别 | |  | | 工作年限 | |  |
| 目前职称 | |  | | 取得时间 | |  |
| 以上填报内容真实无误并与电子申报内容相符。 **学员确认签字** | | | | | | |
| **全日制在校生填写此栏** | | | | | | |
| 就读学校 | |  | | | | |
| 专　　业 | |  | | 年　　级 | |  |
| 学　　历 | |  | | | | |
| 以上填报内容真实无误并与电子申报内容相符。 **学员确认签字** | | | | | | |
| 请于以下粘贴近期同版二寸免冠证件照3张 | | | | | | |
|  | | |  | |  | |

**附件四：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目准考证

No:0(主联)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 准考证号 |  | | 身份证号 |  |
| 考生姓名 |  | | 考生性别 |  |
| 考点名称 |  | | | |
| 考场地址 |  | | | |
| 考试项目 |  | | | |
| 考试科目 | | 考试时间 | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
| 照　　片 | | 考生须知   1. 考生请于考试前提早到达考试现场待考，并明确考场位置。 2. 考生凭准考证、身份证进入考场，进入考场后将准考证、身份考证置于桌面，书包等个人用品放于场内指定的地点，包内请勿放置贵重物品，如有丢失概不负责。 3. 进入考场，考生应将手机关掉，以免影响自己和他人考试。 4. 考生考试时应保持安静，考试期间严禁交头接耳，不得利用相关资料作弊，不得向监考人员提出与考试相关问题。 5. 开考 30 分钟内，场内考生不得离开考场； 30 分钟后，场外学生不得进入考场。   六、如有违反上述考场纪律者考试现场监考人员经请示主考后，将视具体违纪情节处以警告至取消考试资格的处罚。 | | |

------------------------------剪切线-------------------------------

跨境电子商务专业技能培训考试项目准考证

No:0(副联)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 准考证号 |  | 身份证号 |  |
| 考生姓名 |  | 考生性别 |  |
| 考点名称 |  | | |
| 考场地址 |  | | |
| 考试项目 |  | | |
| 考试科目 | | 考试时间 | |
|  | |  | |
|  | |  | |

**附件五：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目考场情况记录单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考试项目 |  | | 考试时间 | |  |
| 考点名称 |  | | | | |
| 主考姓名 |  | | 副主考姓名 | |  |
| 考场编号 |  | | 监考员姓名 | |  |
| 考生编号起止 |  | | | | |
| 考场纪录 | 缺考考生  姓名：  准考证号码  身份证号码  缺考原因：  考试期间其它事件： | | | | |
| 主考签字 |  | 监考员签字 | |  | |

**附件六：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目巡考记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考试时间 |  | 考试科目 |  |
| 考点名称 |  | 考场编号 |  |
| 监考员签字： | | | |
| 巡考情况：  巡考员签字： | | | |
| 考试时间 |  | 考试科目 |  |
| 考点名称 |  | 考场编号 |  |
| 监考员签字： | | | |
| 巡考情况：  巡考员签字： | | | |

**附件七：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目师资备案表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教师姓名 |  | 性 别 |  | 照  片 |
| 职 称 |  | 职 务 |  |
| 身份证号码 |  | | |
| 师资所在机构 |  | | |
| 地 址 |  | | 邮 编 |  |
| 联系电话 |  | | 手 机 |  |
| 电子信箱 |  | | | |
| 培训科目 |  | | | |
| 师资简历及学术成果（可另附纸介绍）  随附资料（两寸彩照一张、教师资格证、职称证明、荣誉证明、身份证等复印件）  师资签字  申报单位：（签章）  申报时间： 年 月 日 | | | | |

**附件八：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目培训效果反馈表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程 | 课程名称 |  | | | | | | 授课师资 | |  | | | |
| 授课时间 |  | | | | | | 授课地点 | |  | | | |
| 学员 | 性别 |  | | 学历 | |  | | | | 年龄 | |  | |
| 企业行业（主营） | 制造业 | | 国内贸易 | | 国际贸易 | | | 服务业 | 机关事业 | | 其他 | |
| 职业（职务） |  | | | | | | | | | | | |
| 评价 | 仪表整洁 | 好 | 中 | | 差 | | 口齿清晰 | | | 好 | 中 | | 差 |
| 能调动课堂气氛 | 好 | 中 | | 差 | | 讲课有逻辑性 | | | 好 | 中 | | 差 |
| 内容能为我所用 | 好 | 中 | | 差 | | 能与学员交流 | | | 好 | 中 | | 差 |
| 其他意见 | | | | | | | | | | | | |

**附件九：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目培训效果反馈汇总表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程 | 培训机构 |  | | | | | | | | |
| 课程名称 |  | | | | 学员人数 | |  | | |
| 学员情况分析 | | | | | | | | | | |
| 学历 | 项目 | 比例 | | | 行业结构 | 项目 | | 比例 | | |
| 高中以下 | % | | | 制造业 | | % | | |
| 高中 | % | | | 国内贸易 | | % | | |
| 大专 | % | | | 国际贸易 | | % | | |
| 本科 | % | | | 服务业 | | % | | |
| 本科以上 | % | | | 机关事业 | | % | | |
| 其他 | % | | | 其他 | | % | | |
| 评价分析 | | | | | | | | | | |
| 指标 | | 等级 | 比例 | 等级 | | | 比例 | | 等级 | 比例 |
| 仪表整洁 | | 好 | % | 中 | | | % | | 差 | % |
| 口齿清晰 | | 好 | % | 中 | | | % | | 差 | % |
| 讲课有逻辑性 | | 好 | % | 中 | | | % | | 差 | % |
| 能与学员交流 | | 好 | % | 中 | | | % | | 差 | % |
| 能调动课堂气氛 | | 好 | % | 中 | | | % | | 差 | % |
| 内容能为我所用 | | 好 | % | 中 | | | % | | 差 | % |
| 其他意见汇总  建议  培训机构（签章）  时间 | | | | | | | | | | |

**附件十：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目证书更换申请表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 证书名称 |  | | | |
| 证书编号 |  | | | |
| 身份证号 |  | | | |
| 姓 名 |  | 性 别 |  | |
| 联系电话 |  | 联系手机 |  | |
| 联系地址 |  | | | |
| 邮政编码 |  | | | |
| **证书更换原因** | | | | 贴照片处 |
| 申请人亲笔签名 | | | |

注：本表格所有选项必须如实填写，填写时务必清晰、工整、准确无误，另提供身份证复印件、一张二寸近期彩照粘贴于本表格右下角，资料不全者恕不受理。

**附件十一：**

跨境电子商务专业技能培训考试项目投诉及反馈表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投诉人姓名 |  | | |
| 手 机 |  | 座 机 |  |
| 传 真 |  | 电子邮箱 |  |
| 通 讯 地址 |  | | |
| 责任机构名称 |  | | |
| 责任机构代码 |  | | |
| 投 诉 内 容 |  | | |
| 接待机构 |  | | |
| 接待人员 |  | | |
| 解决意见 |  | | |