

跨境电子商务专业技能培训考试项目 远程机考考试指南

第一部分 说明

一、考试依据

本指南依据工业与信息化部电子通信行业职业技能鉴定指导中心专业技能考试项目《跨境电子商务专业技能培训考试项目管理办法》和《跨境电子商务专业技能培训考试项目工作规程》制定；考试试题依据《跨境电子商务专业技能培训考试项目考试大纲》制定。

二、考试内容与形式

1、跨境电子商务专业技能考试分成跨境电子商务员、助理跨境电子商务师和跨境电子商务师三个级别考试。

2、三个级别的理论考试内容覆盖《跨境电子商务理论与实务》“课证融通校企合作规划教材”的章节：

级别 \ 章节	项目						
	项目 1	项目 2	项目 3	项目 4	项目 5	项目 6	项目 7
跨境电子商务员	√	√		√	√		√
助理跨境电子商务师	√	√	√	√	√		√
跨境电子商务师	√	√	√	√	√	√	√

3、考试由理论知识考试和技能操作考核两部分组成。理论知识考试采用闭卷上机考试的方式；技能操作考核采用上机操作方式，由2名考评员组成考评小组，根据考生实际操作结果和综合分析能力，参照统一标准评定得分。两部分考核都合格的考生通过本次考试。

4、考试时间为 150 分钟，考生可自由分配时间完成理论考试及技能操作考核。建议考生考试过程中理论考试分配时间为 60 分钟，技能考试分配时间为 90 分钟。

5、理论知识考试：总分 100 分，考试得分 60 分（含）以上者为合格。

6、技能操作考核：总分 100 分，考试得分 60 分（含）以上者为合格。

7、考试合格者可获得由工业与信息化部电子通信行业职业技能鉴定指导中心颁发的跨境电子商务专业技能证书。

三、考试环境要求

1、软件环境

理论知识考试：跨境电子商务理论考试系统

技能操作考试：跨境电子商务综合实训平台

2、硬件环境

建议考试环境配置参数如下：

配件	最低配置	推荐配置
CPU	E5	四核
内存	32G	
显示器分辨率	1440*900	1440*900
网卡	千兆网卡（如有双线宽带，备两块千兆网卡）	
硬盘	1T	
带宽	10M 专线	

3、为保障考试过程流畅度，建议所有考试机安装谷歌浏览器和火狐浏览器。（Chrome 48,Firefox 43）。

四、考试通知

每年5月底和6月初，11月底和12月初举行考试。考试前2个月在“全国跨境电子商务专业技能培训网”官方网站 www.dianzidz.org 颁布《考试通知》。

五、考前练习

1、远程机考考前练习为半个月，在《考试通知》中具体通知考前练习时间、登陆地址、账号和密码。

2、复习资料参阅官方网站。

3、全国跨境电子商务专业技能培训考试规划教材订购方式参阅官方网站《跨境电子商务培训教材订购单》。

六、考试报名

1、“全国跨境电子商务专业技能培训网” www.dianzidz.org 是官方考试报名网站。

2、远程机考考试报名参阅《跨境电子商务专业技能培训考试项目远程机考考试操作流程》（详见第六部分）执行。

七、联系方式

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执行机构办公室联系电话：吴军，010-67157821；技术支持单位南京奥派信息股份有限公司联系电话：褚庆鑫，025-83152910

八、其它说明

《跨境电子商务师机考考试指南》同《跨境电子商务专业技能培训考试项目管理办法》和《跨境电子商务专业技能培训考试项目工作规程》两份文件内容如有不同，以《跨境电子商务师机考考试指南》

内容为准。

第二部分 理论考试

一、单选选择题

1、本类题共 40 小题，每小题 1 分，共 40 分。每题的选项中，只有 1 个是正确的，错选、多选、未选均无分。请使用计算机鼠标在计算机答题界面上点击试题答案备选项前的按钮“○”作答。

2、单项选择题答题时，考生直接用鼠标点击备选项中的认为正确的选项前的按钮即可。如果需要修改答案，用鼠标点击其他备选项前的按钮即可。

二、多项选择题

本类题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 分。每题的选项中，至少 2 个以上是正确的，错选、多选、漏选、未选均无分。

三、判断题

本类题共 40 小题，每小题 1 分，共 40 分。判断各题是否正确，正确的打“√”，错误的打“×”。

第三部分 跨境电子商务员技能操作考试

一、技能点及分值

操作模块	操作任务	分值
网店开设与维护	商家注册	20
	商家个人资料完善	
	商家身份认证	
	商家支付账号管理	
网店风格配置	免费开店	10
	店铺招牌	
	店铺横幅	
	店铺名称	
商品信息录入	添加产品	10
	商品管理	

	商品分组	
客户服务设置	客服设置	5
邮件营销	站内信写信	10
营销推广	广告位购买申请	10
	广告位购买付款	
交易管理	订单发货	15
	退款处理	
	退货处理	
物流管理	商家发货地址添加	10
	物流发货	
报检退税	报检订单处理	10

注：判分由系统直接给出，各操作模块得分须完成该任务下全部操作任务。

一、技能操作考试样题参考

1、答题素材

小李最近刚进入一家跨境电商公司实习，担任跨境店铺运营实习生，主要负责跨境网店的商品维护和日常订单处理等简单的运营工作。最近公司拓展业务，准备在跨境交易平台上新开一家跨境店铺，主营电子产品，小李作为项目实习生参与到新店铺的注册、装修以及商品上架等日常的运营维护工作。新店铺的产品供货商定为国内知名的天星数码科技有限公司，主营各类数码产品，款式型号多样，供货清单如下：

货品名称	品牌	颜色	型号	单位	价格 (件/美元)
相机	佳能	黄色，红色	SX400	件	200
手机	苹果	金色，黑色	IPhone 7	件	150
优盘	东芝	黑色，银色	U2M-008GT	件	50
音响	索尼	红色，黑色	<u>BDV-E6100</u>	件	400
笔记本电脑	联想	黑色，银色	Y430	件	800

上表中的价格是供货价，产品上架价格由考生根据所学知识自行拟定。

商品图片见附件文件夹。

2、答题要求

考生在此次跨境电子商务员考试中担任跨境商家角色，依据考试要求，在考试提供的环境里，在考试规定时间内完成以下任务。其中操作中涉及到的订单数据以及需审核的数据，以基础数据方式内置于系统；其他操作依据需考生自己根据所学知识发挥填写。

操作任务	答题要求	分值
商家注册	在平台注册 1 个商家账号并完成账号激活。	20
商家个人资料完善	在商家后台完成商家会员信息完善。	
商家身份认证	根据企业信息完成商家资料认证。	
商家支付账号管理	绑定店铺国际第三方支付账号与国际信用卡账号，并完成账户充值。	
免费开店	根据公司情况及主营类目信息完成店铺开设。	10
店铺招牌	根据公司主营行业特点与店铺定位，上传商铺招牌，要求图片符合店铺整体风格。	
店铺横幅	根据店铺运营规划和促销主题，设置店铺横幅，要求图片契合主题，目标链接内容符合主题图片。	
店铺名称	根据店铺定位以及店铺运营类目，设置跨境店铺英文名称，要求响亮好记，突出店铺特色。	10
添加产品	根据考试行业要求与店铺定位，添加至少 1 个商品，要求商品标题、关键词、商品详情等信息完整准确，突出产品特点。	
商品管理	至少完成商品管理中的 1 件商品上架或者下架。	
商品分组	根据店铺经营类目与目标人群特点，合理规划店铺商铺分组，至少设置 2 个分组，要求能够快速的目标人群呈现店铺商铺。	5
客服设置	根据店铺业务特色及业务量，至少添加 1 个在线客服。	
站内信写信	撰写 1 篇产品营销邮件文案，体现产品卖点及优势，不得少于 4 张图片，文本描述不超过 1000 个英文字符。	10

广告位购买申请	根据店铺运营推广计划，至少选择 1 个平台广告位申请使用。	10
广告位购买付款	购买付款已经所有审核通过的广告位申请。	
订单发货	完成所有正常订单的发货操作，要求订单商品发货信息与商品库存信息对应。	15
退款处理	完成所有异常订单的退款处理。	
退货处理	完成所有异常订单的退货处理。	
商家发货地址添加	设置至少 1 个发货地址，合理规划仓库地址。	10
物流发货	至少完成 1 个订单的物流发货，要求符合网站最优配送策略。	
报检订单处理	至少完成 1 个已发货出口订单的报关报检申请。	10
退税订单处理	至少完成 1 个已核销商品订单的出口退税申请。	

第四部分 助理跨境电子商务师技能操作考试

二、技能点及分值

操作模块	操作任务	分值
商家注册及认证	商家注册	16
	商家个人资料完善	
	商家身份认证	
	商家支付账号管理	
商铺搭建与装修	免费开店	12
	店铺招牌	
	店铺横幅	
	店铺名称	
商品管理	添加产品	20
	商品管理	
	商品分组	
	采购发布	
客户关系管理	会员分组	8
	会员管理	
	邮件营销	
客户服务设置	在线客服设置	8
营销推广	广告位购买申请	12
	广告位购买付款	

	店铺活动设置	
交易管理	订单发货	8
	退款处理	
	退货处理	
物流管理	商家发货地址添加	8
	物流发货	
报检退税	报检订单处理	4
	退税订单处理	
经营数据分析	经营分析报告	4

注：判分由系统直接给出，各操作模块得分须完成该任务任务。

三、技能操作考试样题参考

1、答题素材

小刘在一家跨境电商公司上班，担任跨境电商店铺运营助理，日常主要负责公司跨境店铺的商品管理、订单处理，日常推广以及客户服务等运营维护工作。公司为了扩展业务，准备在跨境交易平台上新开一家跨境店铺，主营电子产品，并由小刘负责店铺的搭建和日常的运营工作。小刘按照平台要求进行店铺的搭建和装修，并通过比较和筛选，确定店铺的电子产品供应商。该供应商为国内著名的天星数码科技有限公司，主营各类数码产品，款式型号多样，供货清单如下：

货品名称	品牌	颜色	型号	单位	价格 (件/美元)
相机	佳能	黄色，红色	SX400	件	200
手机	苹果	金色，黑色	IPhone 7	件	150
优盘	东芝	黑色，银色	U2M-008GT	件	50
音响	索尼	红色，黑色	<u>BDV-E6100</u>	件	400
笔记本电脑	联想	黑色，银色	Y430	件	800

上表中的价格是供货价，产品上架价格由考生根据所学知识自行拟定。

商品图片见附件文件夹。

2、答题要求

考生在此次助理跨境电子商务师考试中担任跨境商家角色，依据考试要求，在考试提供的环境里，在考试规定时间内完成以下任务。其中操作中涉及到的订单数据以及需审核的数据，以基础数据方式内置于系统；其他操作依据需考生自己根据所学知识发挥填写。

操作任务	答题要求	分值
商家注册	在跨境交易平台注册 1 个商家账号并完成账号激活。	16
商家个人资料完善	在商家后台完成商家会员信息完善。	
商家身份认证	根据企业信息完成商家资料认证。	
商家支付账号管理	绑定店铺国际第三方支付账号与国际信用卡账号，并完成账户充值。	
免费开店	根据公司情况及主营类目等信息完成店铺开设。	12
店铺招牌	根据公司主营行业特点与店铺定位，设置商铺招牌，要求图片符合店铺整体风格。	
店铺横幅	根据店铺运营规划和促销主题，设置店铺横幅，要求图片契合主题，目标链接内容符合主题图片。	
店铺名称	根据店铺定位以及店铺运营类目，设置跨境店铺英文名称，要求响亮好记，突出店铺特色。	
添加产品	根据考试行业要求与店铺定位，添加至少 1 个商品，要求商品标题、关键词、商品详情等信息完整准确，突出产品特点。	20
商品管理	至少完成商品管理中的 1 个商品上架或者下架。	
商品分组	根据店铺经营类目与目标人群特点，合理规划店铺商铺分组，至少设置 2 个商品分组，要求能够快速的目标人群呈现店铺商品。	
采购发布	根据店铺经营行业，至少发布 1 则相关产品的采购询价单，要求客观准确的制定采购要求。	
会员分组	合理设置会员管理制度，至少设置 2 个会员分组。	8
会员管理	根据会员购物信息管理会员，合理管理店铺会员。	

邮件营销	撰写 1 篇产品营销邮件文案，体现产品卖点及优势，不得少于 4 张图片，文本描述不超过 1000 个英文字符。	
在线客服设置	根据店铺业务特色及业务量，至少添加 1 个在线客服。	8
广告位购买申请	根据店铺运营推广计划，至少选择 1 个平台广告位申请使用。	12
广告位购买付款	购买付款所有已经审核通过的广告位申请。	
店铺活动设置	根据跨境电商交易活动节点以及市场需求分析，设置店铺产品促销方案，促进商品销售。	
订单发货	完成所有正常订单的发货操作，要求订单商品发货信息与商品库存信息对应。	8
退款处理	完成所有异常订单的退款处理。	
退货处理	完成所有异常订单的退货处理。	
商家发货地址添加	设置至少 1 个发货地址，合理规划仓库地址。	8
物流发货	至少完成 1 个订单的物流发货，要求符合网站最优配送策略。	
报检订单处理	至少完成 1 个已发货出口订单的报关报检申请。	4
退税订单处理	至少完成 1 个已核销商品订单的出口退税申请。	
经营分析报告	根据店铺成交、流量、商品等经营数据，撰写网站数据分析报告，字数不少于 500 字。	4

第五部分 跨境电子商务师技能操作考试

一、技能点及分值

操作模块	操作任务	分值
网站基础设置	网站栏目设计	8
	网站内容组织	
交易安全策划	网站安全管理	4
经营产品策划	规格属性管理	20
	自营商品添加	
	商品管理	
	库存管理	
	E 卡添加与维护	

会员关系管理	会员等级设置	8
	会员信息审核	
客户服务设置	人工客服设置	8
	智能客服设置	
网络广告策划	广告位设置	8
	广告位审批	
	SNS 推广设置	
促销方案策划	促销活动设置	12
交易管理	发货	8
	退款处理	
	退货处理	
物流管理	发货地址添加	8
	物流发货	
	运费模板添加	
报检管理	报检订单	4
	退税订单	
邮件营销	站内信写信	4
经营数据分析	数据分析报告	8

注：判分由系统直接给出，各操作模块得分须完成该任务下全部操作任务。

二、技能操作考试样题参考

1、答题素材

小王在一家大型跨境电商公司上班，从事跨境运营主管，主要负责公司跨境交易平台的管理和日常运营。小王的日常工作除了要定期的对网站栏目、页面和客服等基础设置进行更新和维护，审核与管理平台入驻的商铺和商品，同时也承担着平台自营商品的管理和销售，策划平台自营商品的促销活动。为了适应市场需求，小王决定增加公司跨境交易平台自营商品的经营类目，新增数码产品，并找到了靠谱的供货商。供货商是国内著名的天星数码科技有限公司，主营各类数码产品，款式型号多样。供货清单如下：

货品名称	品牌	颜色	型号	单位	价格
------	----	----	----	----	----

					(件/美元)
相机	佳能	黄色, 红色	SX400	件	200
手机	苹果	金色, 黑色	IPhone 7	件	150
优盘	东芝	黑色, 银色	U2M-008GT	件	50
音响	索尼	红色, 黑色	BDV-E6100	件	400
笔记本电脑	联想	黑色, 银色	Y430	件	800

上表中的价格是供货价, 产品上架价格由考生根据所学知识自行拟定。

商品图片见附件文件夹。

2、答题要求

考生在此次跨境电子商务师考试中担任跨境交易平台服务商角色, 依据考试要求, 在考试提供的环境里, 在考试规定时间内完成以下任务。其中操作中涉及到的订单数据以及需审核的数据, 以基础数据方式内置于系统; 其他操作依据需考生自己根据所学知识发挥填写。

操作任务	答题要求	分值
网站栏目设计	编辑网站 5 个头部栏目, 要求栏目名称设置规范合理, 符合用户浏览习惯。	4
	根据每个一级底部栏目, 设置至少 2 个二级底部栏目, 要求栏目名称设置规范合理, 符合用户操作习惯。	
网站内容组织	新建至少 2 个网站页面, 以图片展示为主, 不得少于 4 张图片, 文本描述不超过 2000 个字符。	4
网站安全管理	设置网站安全管理, 保障网站交易安全。	4
规格属性管理	根据考试背景行业要求, 设置至少一个自营商品行业规格和属性, 要求符合行业商品特征。	4
自营商品添加	根据考试行业要求, 添加至少 1 个自营商品, 要求商品标题、关键词、商品详情等信息完整准确, 突出产品特点。	4
商品管理	至少完成商品管理中的 1 件商品上架或者下架。	4
库存管理	至少完成 1 件库存商品中的入库设置, 要求符合平台跨境海外仓储战略和布局。	4

E卡添加与维护	至少设置1个E卡，要求E卡使用信息符合网站经营行业特点。	4
会员等级设置	至少设置2个会员等级，合理设置会员管理制度。	4
会员信息审核	根据网站会员入驻资质要求，审核所有注册会员资质。	4
人工客服设置	根据系统业务特色，至少添加1个人工客服。	4
智能客服设置	设置至少1条智能回复，要求符合跨境买家购物常见问题场景。	4
广告位设置	根据平台竞价推广规则，新建至少1个广告位，设置相应广告位价格。	3
广告位审批	根据平台广告位管理要求，审核所有广告位使用申请，要求符合竞价原则。	3
SNS推广设置	根据公司主营业务及目标人群，选择开启至少2个SNS推广渠道。	2
促销活动设置	根据跨境电商交易活动节点以及市场需求分析，设置至少一个网站产品促销方案，促进网站自营商品销售。	12
发货	完成对正常订单的发货操作，要求订单商品发货信息与商品库存信息对应。	3
退款处理	完成所有异常订单的退款处理。	3
退货处理	完成所有异常订单的退货处理。	2
发货地址添加	设置至少1个发货地址，合理规划仓库地址。	3
物流发货	至少完成1个订单物流发货，要求符合网站最优配送策略。	3
运费模板添加	设置至少1个运费模板，要求符合跨境物流配送实际成本。	2
报检订单	完成已发货出口订单的报关报检申请。	2
退税订单	完成已核销商品订单的出口退税申请。	2
站内信写信	撰写1篇产品营销邮件文案，体现产品卖点及优势，不得少于4张图片，文本描述不超过1000个英文字符。	4
数据分析报告	根据网站经营数据以及会员、商品数据等分析，根据模板撰写网站数据分析报告，字数不少于500字。	8

第六部分

跨境电子商务专业技能培训考试项目 远程机考考试操作流程

为进一步推进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”考试，经研究决定于 2017 年实施远程机考考试。现将考试操作流程公布如下，希望相关单位仔细阅读，做好考试组织和衔接工作。

本考试操作流程由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执行机构于 2017 年 2 月 6 日颁布。

步骤一、开设账号

跨境电子商务专业技能培训考试项目执行机构考务人员（以下简称考务人员）为考试服务站（点）开设考试报名管理系统后台登陆账号。

步骤二、申请考试

- 1、考务人员确定考试时间，并以“通知”方式颁布下发和在网站上颁布。
- 2、由考试站负责人至少提前 10 个工作日时间在系统后台申请考试计划。
- 3、考务人员根据报考学校数量、学校机位数量和考生数量，以学校为单位确定具体考试时间段。
- 4、考务人员下发《机考考试指南》和考试系统工程师联系方式给各考试站负责人。

步骤三、考生信息导入

1、考试站负责人使用规定的 EXCEL 格式《考生信息导入表》（见附件一），将考生信息导入后台。

2、考生可以在“全国跨境电子商务专业技能培训网”www.dianzidz.org“网上报名”栏自行报名。

3、考试站负责人按照要求将电子照片打包发送给考务人员。《工信部电子照片申报标准》见附件二。

步骤四：生成准考证号

1、考务人员使用系统后台的功能项自动生成准考证号。准考证号为 14 位阿拉伯数字。

2、考务人员确认缴费。

3、由考务人员下载《考生信息确认汇总表》（见附件三）发送考试系统支持单位。

步骤五：远程考试准备

1、考试系统支持单位在考前至少半个月开放考前练习，并将练习账号和密码通知考务人员。

2、考务人员将练习账号和密码通知考试站负责人。

3、考试系统支持单位根据信息流转表生成正式考试账号和密码，账号为准考证号，密码为身份证号后6位（若含字母，统一大写）。

4、考务人员将院校考试时间在考前至少一周时间通知考试站负责人。

5、考务人员和考试系统支持单位在考前2天最后测试远程考试系统。

步骤六：考试和判卷

1、考试站负责人负责组织和协调各个学校考试工作。

2、考试系统支持单位人员将考试成绩按照《工信部考试信息汇总表》（见附件四）格式发送给考务人员。

步骤七：工信部相关单位制作证书和导入成绩库。

附件一：《考生信息导入表》

附件二：工信部电子照片申报标准

附件三：《考生信息确认汇总表》

附件四：《工信部考生信息汇总表》

附件一：

考生信息导入表

姓名	性别	学历	身份证号	联系电话	手机	地址	邮编	报考项目	是否推荐	在职在校

备注：使用 EXCEL 格式

附件二：

工信部电子照片申报标准

一、申报资料

申报资料一律采用电子形式上报，内容包含学员登记表、财务统计表和电子照片。

二、电子照片申报要求

1、背景颜色：白色；

2、照片尺寸：2 寸近期正面免冠彩色半身证件照；
358 *441 像素，350dpi 分辨率，JPG 格式

3、照片大小：14-20K 之间；

4、照片命名：姓名+身份证号.JPG；

5、照片压缩：将照片存放在以“单位名称+办理批次”命名的文件夹中，并将该文件夹压缩后，发送到指定邮箱中。

附件三：

考生信息确认汇总表

报考项目	姓名	性别	文化程度	身份证号	考试服务站(点)	准考证号	家庭地址	电话及手机	邮编	E-mail 邮箱	备注	确认时间

备注：使用 EXCEL 格式

附件四：

工信部考生信息汇总表

证书序号	课程名称	姓名	身份证号码	理论成绩	实操成绩	证书编号	性别	政治面貌	学历	毕业院校	电话号码	E-mail 邮箱	工作单位	地址	邮编	简历

备注：使用 EXCEL 格式