



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 保险职业学院 学生技能考核标准

## 电子商务专业

2023 年 8 月

# 保险职业学院 2021 级电子商务专业技能考核标准

## 一、专业名称及适用对象

### 1. 专业名称

电子商务（630801）

### 2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

## 二、考核目标

为检验该专业的办学水平提供一个评判依据；引导教学改革，使培养的人才能适应行业需求；进一步突出对专业学生的基本技能与核心技能培养，满足电子商务人才数量及质量的需求。

电子商务专业考核是促进本专业适应电子商务的快速发展，加强教育教学改革，促进学科体系解构和行动体系重构，培养适应快速发展的电子商务岗位所需要的专业技能人才。

本专业考核内容涉及的导向目标：本专业考核内容针对的岗位为电子商务客户服务、美工、运营、推广、物流五个典型岗位；所设计的模块中“网络客户服务与管理”模块，主要测试学生利用网络为企业进行客户服务管理的技能，包括客服前的准备、分析目标客户、沟通客户需求、分析客户价值、客户分级管理、处理客户投诉和异议，实施客户关怀等技能；“网站(店)美工”模块测试学生根据企业电子商务的需要进行商务网站(店)内容编辑、美化的技能；“电子商务平台运营”模块测试学生利用平台进行电子商务运营的技能；“企业网络推广”模块测试学生利用互联网为传统企业开展电子商务营销推广的技能；“物流管理”模块测试学生采购作业，出库配送等技能。

## 三、考核内容

本标准考核内容基于高职电子商务专业岗位群的网络客服、网络美工、电商

运营与网络推广等核心工作能力要求，设置电子商务专业岗位基本技能模块 1 个，电子商务专业岗位核心技能模块 3 个，迁移岗位技能模块 1 个，采用具有代表性的岗位典型工作任务作为综合型考核项目，以促进专业人才培养目标的实现。

## （一）专业基本技能

### 模块一 网络客户服务与管理

#### 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，并能识别和描述企业的目标客户群体；

②能根据产品或服务的性能及特点，行业发展动态，有效规划接待客户前的准备工作；

③能使用 QQ、旺旺、Email、留言、电话等工具与顾客沟通，能根据实际情况选择合适的沟通方式，掌握电话沟通、有效倾听、非语言沟通、书面沟通基本技巧；

④能熟悉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）素养要求

①有良好的协调、沟通意识和团队精神；

②有乐观向上、爱岗敬业的工作热情和良好的服务意识；

③遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；

④立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行力；

⑤能注重工作场所的 6S 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能熟悉异议处理的步骤和方法；

④能掌握异议处理的原则和技巧，灵活应用异议处理的技巧；

⑤能分析客户投诉的产生的原因，准确判断客户投诉的类型；

⑥能有效地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，来化解异议并维系客户；

⑧了解消费者保护法、电子商务基本法律，能为客户介绍基本的法律常识、提供维权帮助；

⑨负责新老客户的定期回访维护，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) 素养要求**

①有良好的协调、沟通意识和团队精神；

②有乐观向上、爱岗敬业的工作热情和良好的服务意识；

③遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；

④立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行力；

⑤能注重工作场所的 6S 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**

#### **1. 网站页面的编辑美化**

### (1) 技能要求

- ①能正确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、边框制作等；
- ⑤能够设置网页基本属性以及 Keyword 关键字、description 标签的设置；
- ⑥能够在网页中进行文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素的操作；
- ⑦能够用表格、层、框架、表单、CSS+div 来进行网页内容布局设置；
- ⑧能够在页面中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、图片放大特效的制作、广告图片自动轮换的制作、浮动广告制作等；
- ⑨能够利用 CSS 进行网页内容的美化。

### (2) 素养要求

- ①有良好的协调、沟通意识和团队精神；
- 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具有美工工作者所要求的细致的工作作风；
- 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 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；
- ②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等设计店铺的 Banner；
- 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。

### 模块三 电子商务平台运营

#### 1. 电子商务数据分析

##### (1) 技能要求

- ①能够掌握数据采集和数据处理的知识、方法和工具；
- ②能够根据数据分析的目的和主题，通过Excel等数据处理工具，对采集到的数据进行处理；
- ③能够进行市场数据的分析；
- ④能够进行运营数据的分析；
- ⑤能够进行产品数据的分析；
- ⑥能够设计数据分析报告框架并完成数据分析报告的撰写；

##### (2) 素养要求

- ①利用互联网不断学习新知识、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心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具备良好的数据素养与数据分析能力；
- ④熟悉《中华人民共和国反不正当竞争法》，在进行市场及行业分析时不逾矩；
- ⑤遵守职业道德，在进行数据分析时不弄虚作假；

⑥能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 2. B2C/C2C 平台运营

### (1) 技能要求

①熟悉典型 B2C/C2C 平台运营推广规则，SEO、SEM、钻石展位等推广运营工具的使用；

②能掌握掌握网店SEO优化工作原理；

③能够根据SEO规则，制作合适的商品标题并完成优化；

④能掌握网店SEM推广基本原理；

⑤能能够搭建合适的网店SEM推广账户并进行优化；

⑥掌握网店信息流推广基本原理；

⑦能够搭建合适的网店信息流推广账户并进行优化；

### (2) 素养要求

①利用互联网不断学习新知识、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力；

④心思细腻，有换位思考意识；

⑤推广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 管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 模块四 企业网络推广

### 1. 搜索引擎推广

#### (1) 技能要求

①能按照企业整体营销目标对企业的网络推广目标进行规划；

②能熟练地把目标推广网站提交给常见搜索引擎，并能检查搜索引擎是否将

公司网站收录成功；

③能使用站长工具等统计工具对目标网站进行搜索引擎收录基本情况的调查；

④能熟练使用搜索引擎优化（SEO）的主要方法，对公司现有网站提出搜索引擎优化诊断方案；

⑤能熟练通过 Google 网站管理员工具和百度推广助手来了解潜在用户的搜索习惯；

⑥能根据公司的宗旨、市场定位、产品的卖点、用户的搜索习惯正确设计、选择网站（网页）的标题、关键词、描述等；

⑦能利用搜索引擎技巧（高级搜索、布尔操作符等）快速找到所要的资源，分析竞争对手网站优化和推广情况；

⑧了解搜索引擎分类目录、外部链接和内部链接、关键词链接、交换链接等方法，要求掌握各种链接策略的实现方法；能选择、整合合适的网络媒体和形式来开展网站推广；

⑨了解搜索引擎相关收费推广项目（如关键词竞价、关键词广告等）的基本规则和基本方法，要求能够为竞价推广实施制定计划、设定预算、选择关键词、撰写创意等；

⑩能使用搜索引擎的统计工具（如百度统计、google 统计）对推广情况进行数据统计、效果分析，并提出优化措施，以提高网站的转换率和网络推广效果。

## （2）素养要求

①利用互联网不断学习新知识、新技术、有一定创新意识；

②遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度；

③立足本职岗位、明确工作目标、具备良好的策划推广能力和项目执行力；

④推广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心思细腻，有换位思考意识；

⑥能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

## 四、评价标准

### (一) 评分原则

各模块试题均实行100分制，评价内容包括工作任务完成情况、职业素养两个方面，其中，职业素养占该项目总分的5-20%，工作任务完成质量占该项目总分的80-95%。最终成绩60分以上为合格，85分以上为优秀。各模块项目的评价细则制定参见表1—表9，每道试题的详细的评分细则见各试题中的评分卡。

### (二) 评分细则

表 1：售前客服与管理评价标准

评价内容		配分	评分标准		备注
职业素养 (5 分)		5 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5 分标准评分		严重场 纪,本项 目记 0 分
工作任务 (95)	客服前的准备	20 分	结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，能很好地把网站特色与优势概括出来	16-20 分	
			结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反映出网站的特色与优势。	10-15 分	
			文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体现出网站的特色与优势。	5-9 分	
			结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出网站的特色与优势。	3-4 分	
			文不对题	0-2 分	
			目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤（①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进）阐述明确	28-30 分	
			目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	24-27 分	
			目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	20-23 分	

分)	客户沟通技巧	30 分	目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群； 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。	15-19 分
			目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群； 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。	10-14 分
			目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群； 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。	5-9 分
			典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。	0-4 分
客户价值计算	25 分	计算公式，价值大小计算正确，每空 3 分，共 18 分		
		分析结论：是否深刻理解优质客户服务对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等 按 0/3/5/7 分评分		
客户分类管理	20 分	A 类客户（3 分）、B 类客户（3 分）、C 类客户（3 分）， 各分类中完全正确 3 分，多选 0 分，少选得 1 分		
		ABC 客户分类管理的意义意义 5 分 高效的管理措施 6 分		
合计		100 分		

表 2：售后客服与管理评价标准

评价内容	配分	评分标准	考核得分	
职业素养 (5 分)	5 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5 分标准评分	严重场 纪,本项 目记 0 分	
客户异议分析	25 分	客户异议类型判断正确 5 分		
		客户异议处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求		16-20 分
		客户异议处理思路基本准确、无明显错误、文笔通顺、符合字数要求		10-15 分
		客户异议处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺		5-9 分
		客户异议处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求		0-4 分

工作任务 (95分)	客户异议处理	30分	处理客户异议步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的异议处理建议、整个过程礼节性强	26-30分
			处理客户异议步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强	20-25分
			处理客户异议步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性	15-19分
			处理客户异议步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性	10-14分
			处理客户异议步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性	5-9分
			处理客户异议步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节性	0-4分
	客户关怀 (回访、维权帮助等)	25分	客户回访电子邮件格式 5分, 按 0/3/5分评分	
			客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10分, 按 0/4/6/8/10分评分	
			语言通顺、礼节性强 5分, 按 0/3/5分评分	
			能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 5分, 按 0/3/5分评分	
		15分	维权方式 5分, 按 0/3/5分评分	
		维权前的准备 5分, 按 0/3/5分评分		
		维权实施思路 5分, 按 0/3/5分评分		
合计		100分		

表 3: 网页面的编辑美化评价标准

评价内容	配分	考核点	备注
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的 6S 管理, 遵守操作规程、操作纪律。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分
图像文件的基本处理	5分	格式转换正确 1 分、图像大小设置正确 2 分、 图像文件字节数达到指定要求 2 分	
		运用图像的修图工具、擦除工具、修饰工具、	

工作任务 (95分)	图像的基本修饰	5分	色彩工具等对图像进行修饰后，图片达到预期效果。	试题中的考核点由于考试时间限制，题量要求，可以由出卷教师进行组合，每项考核点实际分值由出卷老师根据试题难易程度、时间要求赋分，具体按每套试题的评分卡计分。
	图像的基本合成	5分	利用图像选择工具、移动工具、图层工具进行的基本图像合成达到预期效果	
	图像上文字应用	5分	在指定的图像位置加上文字，并对文字属性设置、文字变形操作达到预期效果	
	图像的水印制作、边框制作	6分	能给指定的图片加水印或边框，制作结果清晰、美观、合理	
	图层元素基本动画设置	10分	店标或促销区域图像中元素的基本动画设计达到预期效果	
	主页建立及属性设置	5分	主页文件名设置正确，按任务要求进行了页面属性正确设置	
	Keyword、description	5分	添加正确且内容与页面主题相符合	
	页面导航条设计	5分	导航条项目内容与网站主题相符合，且正确、完整、美观、方便	
	网页布局设计	10分	根据页面功能和内容要求灵活选用表格、框架、层、表单等进行布局，布局合理、美观	
	网页美化	6分	样式表文件建立正确，存放位置正确，美化元素的样式设置正确，达到预期效果	
	网页元素添加	8分	文字、图片、动画、水平线表单元素等添加齐全与正确，且均能正常显示	
	网页动感元素设计	8分	页面元素的基本动态设计能正常显示，达到预期效果。	
网页内容排版	7分	图文混排、图表混排、文字排版等整齐、美观		
超链接设置	5分	链接设置正确、可以正常打开		
合计	100分			

表 4：网店美工设计评价标准

评价内容	配分	评分标准	考核得分
------	----	------	------

	职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律,试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件,PSD文件中各图层有命名和分组。记0分/3分/4分/5分	
工作任务 (95分)	海报尺寸	5分	海报尺寸符合要求,按0分/5分评分	
	海报背景设计	10分	按是否采用了题目中背景设置要求,以及背景设置美观效果给分。 按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中产品展示	10分	根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报上文字设计	20分	海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点;按0分/4分/6分/8分/10分评分	
			根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中的图标元素	10分	根据有无图标元素,以及图标元素的美观效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中的引导按钮	5分	根据有无引导按钮,以及引导按钮的美观效果,按0分/3分/4分/5分评分	
	海报整体排版设计	10分	根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	有无强烈的营销冲击效果	5分	按营销的视觉冲击力,按0分/3分/4分/5分评分	
文件保存	10分	文件名正确(2分)文件格式符合要求(4分) 文件大小符合要求(4分)		
合计		100分		

表5: 电子商务数据分析评价标准

评价内容		配分	考核点	考核得分
职业素养 (10分)		10分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律。	
工作任务 (90分)	销售额整体分析 (16分)	8分	销售额整体走势的折线图正确,能直观反映数据	
		8分	销售额变化情况分析准确,文笔通顺	
	客单价数据分析 (16分)	8分	客单价走势折线图正确,能直观反映数据	
		8分	客单价变化情况分析准确,文笔通顺	
	订单量数据分析 (16分)	8分	订单量走势折线图正确,能直观反映数据	
		8分	订单量变化情况分析准确,文笔通顺	
转换率数据分析	8分	转化率走势折线图正确,能直观反映数据		

	(16分)	8分	转换率变化情况分析准确，文笔通顺	
	访客量数据分析 (16分)	8分	访客量走势折线图正确，能直观反映数据	
		8分	访客量变化情况分析准确，文笔通顺	
	销售额数据变动 原因分析(10分)	5分	变动原因分析准确，文笔通顺	
		5分	提出合理的调整建议	
合计		100分		

**表 6：B2C/C2C 运营推广评价标准**

评价内容		配分	考核点	考核得分
职业素养 (10分)		10分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。	
工作任务 (90分)	现有标题关键词拆解 (15分)	5分	准确划分关键词字符数	
		10分	拆分出合适的关键词，每个计 2 分	
	现有标题关键词查询 (10分)	2分	查询方式正确	
		8分	关键词排名准确，每个计 1 分	
	现有标题优化(5分)	5分	能准确剔除现有标题中不合适的关键词	
	拓展标题关键词(28分)	10分	关键词与商品相关、符合买家搜索习惯且具有推广意义，每个计 1 分	
		10分	准确区分关键词的类别，每个计 1 分	
		8	关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分	
	商品标题制作(8分)	8分	新设置标题字符数准确，关键词与商品相关，无违禁词	
	商品标题优化(24分)	14分	能根据排名查询调换合适的关键词，优化新标题	
10分		新标题优化结果合理。按系统得分计 0/4/6/8/10 分。		
合计		100分		

**表 7：搜索引擎推广评价标准**

评价内容	配分	考核点	备注
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分
将公司网址提交到搜索	4分	入口地址正确 2 分/个，共 4 分	每套试题实际分

工作任务 (95分)	引擎 (10 分)	6 分	提交截图正确。3 分/个, 共 6 分	值由出题老师根据实际技能点的组合、考核点难度、按情况调整赋分, 每套试题均配有评分卡
	检查收录情况 (5 分)	1 分	检查方式正确	
		1 分	收录结果结果	
		3 分	结果截图清晰、与结果吻合	
	搜索引擎收录基本情况调查 (16 分)	10 分	网站在各个搜索引擎的具体收录情况的值, 填写正确, 与操作截图的结果吻合每空 2 分, 共 10 分	
		2 分	公司网站被 google、baidu、和yahoo 的收录情况截图正确、清晰	
		2 分	P R 值截图清晰, 正确	
		2 分	Alexa 排名截图清晰, 正确	
	SEO 搜索引擎优化 (14 分)	2 分	Title(标题)	
		2 分	Keyword (关键词)	
		2 分	Description (描述)	
		2 分	关键词密度基本情况	
		6 分	网页用户体验整体评价, 每空 2 分	
	关键词的设计 (16 分)	8 分	设置的关键词, 按 0/1/2 标准评分, 每个最多 2 分, 共 8 分	
		8 分	关键词设置理由, 按 0/1/2 标准评分, 每个最多 2 分, 共 8 分	
	创意设计 (16 分)	5 分	创意标题设计与百度创意标题要求的符合度, 按 0/3/5 标准评分	
		9 分	文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO, 按 0/3//6/9 标准评分	
		2 分	URL: 正确	
数据分析和推广优化 (18 分)	3 分	数据指标解释		
	3 分	数据分析正确, 与图标相符合		
	12 分	改进建议和优化措施, 每个 6 分, 共10分		
合计	100 分			

## 五、抽考方式

### (一) 考生抽选

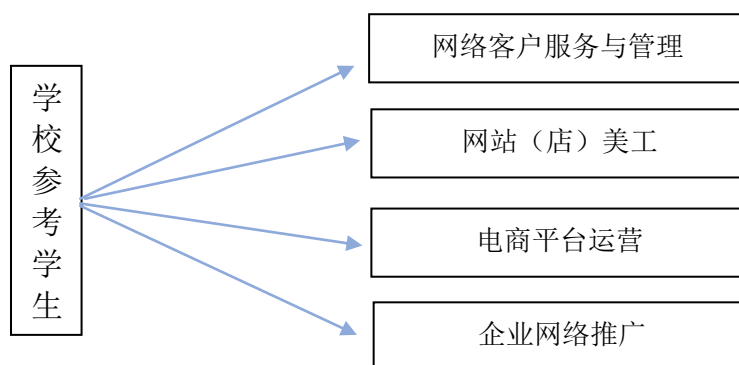
技能抽查由湖南省教育厅相关组织机构会同学校一起组织抽考, 参加专业技能抽查的学生名单由省教育厅相关组织机构会同学校教务部门一起组织抽取。

## （二）考题抽选

电子商务专业技能考核均采用现场计算机操作考核、各考题设计均是采用过程考核与结果考核相结合，每道试题中都包括专业技能和职业素养测试。每个学生在考试时只考试某模块中的某一道试题，具体考试的模块和考试试题在考试日抽签确定。

## （三）考生与考题匹配

被抽学生总数的 25%参加专业基本能力中的“网络客户服务与管理”模块的考试，被抽学生总数的 25%参加岗位综合能力中的“网站（店）美工”模块的考试，被抽学生总数的 25%参加岗位综合能力中的“电商平台运营”模块的考试，被抽学生总数的 25%参加岗位综合能力中的“企业网络推广”模块的考试。被测学生按各模块时间要求（60 分钟）完成试卷的作答，具体匹配方式如下图所示。



## 六、附录

### （一）相关规范及技术标准

1. 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)
2. 电子商务数据分析职业技能等级标准（2019 年版）
3. 网店运营推广职业技能等级标准（2019 年版）

### （二）相关企业标准



1. 淘宝/天猫平台规则,

<https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-na.v.2.jENjB6>

2. 阿里巴巴平台规则,

[https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&tracelog=aliguize\\_sy](https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&tracelog=aliguize_sy)

3. 2016 百度认证（网络营销师）规范标准, <http://sem.baidu.com/>