第七届苏州技能状元大赛

跨境电子商务运营项目技术文件

（企业职工组）

2025 年 9 月

目录

一、本项目技术描述.....1

二、选手应具备的能力.....1

四、场地及设施设备.....6

五、竞赛安排.....8

六、赛场人员安全要求.....8

七、绿色环保.....9

八、其他.....9

一、本项目技术描述

本项目依据《电子商务师国家职业技能标准》核心技术规范，参照全球数字贸易领域前沿竞赛理念，融合跨境电商行业最新发展动态，通过跨境电商平台与数字工具协同操作，完成产品及服务信息管理、线上店铺设计与装修、国际营销推广、跨境店铺运营（业务管理、客户服务）、商务数据分析等全流程跨境电子商务运营竞赛。比赛中对选手的技能要求主要包括：跨境电商店铺选品的市场洞察与供应链整合能力、营销推广的活动策划与流量转化能力、客户服务的国际化沟通与业务解决能力。系统地构建跨境电商全域运营思维，深化选手的客户体验优化能力、数据驱动的商业决策能力、全链路运营的精细化执行水平，最终达成对跨境电商商业逻辑的深度解构，以及店铺运营效能的动态评估与战略调整能力的综合提升。在评价方式上融合国家级、省级跨境电商职业技能竞赛模块化评分体系，考核选手跨境电子商务运营各环节的综合职业能力，展现跨境电子商务师在全球化运营中的专业素养，达到以赛促技、培育新时代国际数字贸易人才之目的。

二、选手应具备的能力

选手应掌握的基本知识和工作能力的要求如表 1 所示。

表 1 选手基本知识与能力要求

相关要求	
模块 1：	跨境电子商务数据化选品
基本知识	—跨境电商市场数据认知与数据指标解读。 —市场定位基础与用户需求挖掘。 —产品竞争力评估（成本与利润测算）。 —跨境物流与仓储评估。 —选品策略逻辑与市场波动风险预判。 —数据化选品流程与模型。
工作能力	—制定跨境市场调研计划。 —根据系统提供的数据注册跨境店铺。 —根据跨境行业数据等进行跨境相关产品及行业的发展现状和趋势分析。 —根据海外消费者购买的影响因素进行分析，锁定需求。 —利用跨境选品分析工具，筛选并确定目标市场及相关商品。 —利用跨境商品定价模型进行合理的多币种定价。 —通过产品数据分析，进行商品针对性优化，提升产品数据。
模块 2：	跨境电子商务数据化运营推广

基本知识	—推广场景的转化逻辑和平台规则。 —核心数据指标体系与解读能力（流量与曝光、转化与效率、关键词与人群）。 —平台内置工具的使用。 —基础数据分析方法。 —目标导向的策略设计与动态优化技巧。
工作能力	—根据跨境店铺的运营策略，完成营销推广策略及工具匹配。 —通过对店铺流量数据分析，进行针对性地营销优化，提升店铺相关流量； —结合跨境店铺运营策略，制定店铺营销推广方案。 —根据推广策略，制定执行策略。 —根据推广策略进行推广计划搭建。 —对营销推广效果进行数据分析与评估。 —根据店铺运营策略设置店铺促销方案，确保促销指标达成。
模块 3：	客户服务应答与业务处理
基本知识	—跨境电商客户沟通基础（语言与文化适配）。 —订单与物流全流程知识（订单处理核心环节、跨境物流常识）。 —常见售后场景应对知识与纠纷处理技巧。 —客户服务优化与数据意识。
工作能力	—分析客户流失的原因，制定挽回客户的策略，提高客户挽回率。 —根据智能客服配置规则，搭建客服知识库，提高智能客服机器人正确率。 —通过数据分析和客户反馈，完善和优化智能客服知识库。 —通过与客户沟通，记录客户信息和客户反馈问题。 —根据不同类别客户需求，提供差异化营销服务。 —解答客户售前、售中、售后咨询问题。

三、竞赛内容及评分

（一）竞赛时间

本项目比赛总时间为 180 分钟（3 小时），各模块时间分配如表 2 所示。

表 2 竞赛时间分配

模块	竞赛内容	竞赛时长（min）
模块 1	跨境电子商务数据化选品	100
模块 2	跨境电子商务数据化运营推广	30
模块 3	客户服务应答与业务处理	50
总时间		180

（二）配分比例

表 3 配分比例

模块	跨境电子商务数据化选品	跨境电子商务数据化运营推广	客户服务应答与业务处理
配分	**40**	**30**	**30**
总分	100		

（三）考核方式

本项目为单人赛，赛前 1 个月左右公布参考样题。赛前也将组织竞赛平台熟悉，具体时间另行通知。正式比赛前由主办单位组织专家根据样题、技术文件封闭命题，改动范围百分之三十，竞赛题目以工作任务书形式在竞赛现场发给选手。

（四）竞赛内容

竞赛内容以电子商务师国家职业技能等级三级（高级工）技术要求为基础，参照第七届江苏技能状元大赛跨境电子商务运营项目，结合企业生产实际，适当增加新知识、新技术、新技能内容。主要包含三个模块：

1.模块 1：跨境电子商务数据化选品

（1）店铺注册。通过对店铺操作专业程度，按照平台规定和要求，完成店铺信息登记注册。

（2）仓储管理。通过系统提供的多个跨境海外仓进行仓储分析，在资金预算允许的范围内，租用和选择合适的海外仓。

（3）物流（头程）管理。通过系统提供的多个跨境物流服务机构进行物流分析，在资金预算允许的范围内，租用和选择合适的物流承运商。

（4）采购管理。通过对供应链产品库的产品进行类目分析，价格分析，产品参数属性统计等工作，在资金预算允许的范围内，制定合理的产品采购计划，便于完成后期的产品备货及销售。

（5）商品管理。根据系统提供的产品，包括产品图片，产品关键词，产品参数属性，产品 SKU 编码等相关信息完成商品分配和产品上架。

2.模块 2：跨境电子商务数据化运营推广

（1）店铺营销。选手根据任务要求，完成相应的营销活动设置，包括店铺优惠、套餐促销、满即送、限时折扣、优惠卡券等活动。

（2）展位推广。选手根据任务要求，根据系统数据设置对应的搜索广告投放费用，选择合适的商品，进行预算合理控制，通过预算设置，时段设置，投放策略设置等，完成流量精准投放，获取尽可能多的站外流量，引导买家进店消费；

（3）搜索广告。选手根据任务要求，根据系统数据进行关键词优化、获取尽可能多的自然流量；

3.模块 3：客户服务应答与业务处理

（1）客户服务应答：选手根据任务要求，利用平台提供的在线客服比赛系统，在有效时间内回答模拟客户提出的不同的问题，进行有效的客户维护。

（2）业务处理：选手根据任务要求，利用平台提供的在线客服比赛系统，在有效时间内进行业务处理。

（五）具体考核内容

本项目具体考核内容如表 4 所示。

表 4 具体考核内容

模块 1：跨境电子商务数据化选品	
1.店铺注册	（1）工作内容：店铺注册。 （2）考核内容：按照平台规定和要求，根据系统提供的信息登记表等内容，完成跨境平台的店铺信息登记注册。
2.仓储管理	（1）工作内容：仓储管理。 （2）考核内容：在资金预算允许的范围内，进行仓储分析，租用和选择系统提供的跨境海外仓，完成“添加海外仓”任务。
3.物流（头程）管理	（1）工作内容：物流（头程）管理。 （2）考核内容：在资金预算允许的范围内进行物流分析，通过系统提供的跨境物流服务机构选择合适的物流承运商。
4.采购管理	（1）工作内容：采购管理。 （2）考核内容：通过对供应链产品库的产品进行分析，在资金预算允许的范围内，制定合理的产品采购计划，完成商品信息、成本价、SKU、分类、采购量等采购计划列表。
5.商品管理	（1）工作内容：商品管理。 （2）考核内容：根据系统提供的商品信息、成本、产品 SKU 编码、商品分类、采购量、剩余未分配情况等，完成商品分配和产品上架，进行商品上架管理。
模块 2：跨境电子商务数据化运营推广	

1.店铺营销	（1）工作内容：店铺营销。 （2）考核内容：完成店铺优惠、套餐促销、满即送、限时折扣、优惠卡券等店铺营销活动设置。
2.展位推广	（1）工作内容：展位推广。 （2）考核内容：根据系统数据设置对应的展位推广投放费用，新建展位推广计划，包括：展位推广时段（实时折扣系数）、日预算、展现数、转化量、点击率(%)、转化率(%)、总费用等。
3.搜索广告	（1）工作内容：搜索广告。 （2）考核内容：根据系统数据设置对应的搜索广告投放费用，新建搜索广告推广计划，进行关键词优化、人群定向等推广管理。
模块 3：客户服务应答与业务处理	
1.客户服务应答	（1）工作内容：客户服务应答。 （2）考核内容：利用平台提供的在线客服比赛系统，回答模拟客户提出的不同的问题。
2.业务处理	（1）工作内容：业务处理。 （2）考核内容：利用平台提供的在线客服比赛系统，在有效时间内进行业务处理。

（六）评分方式

本项目竞赛评分表参考国家、江苏省技能大赛的技术标准制定，评分方式为客观评分，评分标准对应技能操作模块，裁判员组成裁判小组，裁判小组根据客观评分方法和标准，判定是否得分。

本项目不公开具体评分细则。

模块 1：跨境电子商务数据化选品

由系统根据设定评分方法和标准，自主判断得分。

模块 2：跨境电子商务数据化运营推广

由系统根据设定评分方法和标准，自主判断得分。

模块 3：客户服务应答与业务处理

由系统根据设定评分方法和标准，自主判断得分。

（七）成绩并列排序方法

竞赛总成绩由模块 1、模块 2、模块 3 的成绩共同组成。竞赛总成绩作为参赛选手名次排序的依据。参赛选手总成绩相同时，模块 1 得分高的选手名次在前；总成绩和模块 1 成绩相同时，模块 2 得分高的选手名次在前。

四、场地及设施设备

（一）场地

工位（电脑）数量为 30（备用 2）台， 每个工位面积不低于 2.25m²（L1.5m*W1.5m），前后、左右工位以挡板间隔，左右间隔为赛场通道，宽度 1.2m。

（1）竞赛场地光线充足，照明良好；供电供水设施正常且安全有保障；场地整洁；场地净高不低于 2.8m，且标明赛位号，每个赛位提供 220V/10A 交流电源、UPS 电源、独立的电源保护装置和安全保护措施。

（2）竞赛场地设置隔离带，非裁判员、参赛选手、工作人员不得进入比赛场地；竞赛场地划分为检录区、竞赛操作区、现场服务与技术支持区、休息区、观摩通道等区域，区域之间有明显标志或警示带；标明消防器材、安全通道、洗手间等位置。

（3）赛场设有保安、公安、消防、医疗、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件；赛场还应设有生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

（4）赛场设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

（二） 基础设施清单

1.赛场提供设备清单

本赛项竞赛场地设备和工具由主办方统一提供。具体场地设备设施和工具如表 5 所示。

表 5 主要竞赛设备清单

序号	设备名称	型号规格	单位	数量	备注
1	电脑桌	L1200*600*750mm	套	1	
2	椅子	电脑椅	套	1	
3	电脑	I7-12700/16GB/1T/22 寸/键盘/鼠标	套	1	
4	配件	外接 USB 摄像头、麦克风、扬声器	套	1	
5	签字笔	黑色	套	1	
6	操作系统	Windows10	套	1	
7	应用软件	1.跨境电子商务综合实训与竞赛系统； 2.浏览器：Chrome 谷歌浏览器	套	1	提供 3%~5% 的备用

		3.压缩软件：WinRAR 4.输入法：搜狗拼音、搜狗五笔 5.办公软件：WPS(Word、PPT、Excel)			设备

2.赛场禁止携带物品清单

表 7 选手禁带的物品清单

序号	设备和材料名称
1	U 盘及其他数据储存传输物品
2	通讯设备
3	照相和录像设备
4	书籍和参考资料
5	笔记簿、草稿纸
6	易燃易爆物品、酒精汽油等
7	有毒危险品
8	非赛场提供的材料、零件、图纸

3．裁判所需工具及其他物资清单

根据竞赛评分工作需要，裁判室需准备表 8 所列设备和办公用品。

表 8 裁判所需设备及其他物资清单

序号	名　称	规　格	单位	数量	备注
1	计算机	具有 office 的基本办公软件	套	2	
2	基本办公用具	订书机、笔、纸等办公用具	套	若干	
3	打印机	能打印和复印A3和A4纸，安装驱动，能实现打印和复印功能	台	1	
4	计时表/赛场时钟		只	2	
5	档案袋		个	若干	

五、竞赛安排

（一）竞赛时间安排

比赛时间安排表参照表 9。

表 9 比赛时间安排表

时间	工作内容
8:00-8:30	选手检录。裁判入场进入裁判室，选手入场进入选手休息区，抽工位签
8:30-10:10	模块 1：跨境电子商务数据化选品
10:20-10:50	模块 2：跨境电子商务数据化运营推广
11:00-11:50	模块 3：客户服务应答与业务处理
11:50-12:30	统计、复核、签字

备注：此表仅供参考，具体时间以竞赛指南为准。

（二）项目特殊规定

1.选手不得在试件上作任何标记。若在比赛开始前发现试件有明显痕迹，可上报裁判员进行处理，严重者可按作弊处理。

2.选手私自带入 U 盘、电子手表、PAD、SD 卡等电子产品，按作弊处理。

3.赛场相关资料（试题、答题纸、发放的 U 盘等）禁止带出赛场，违规按作弊处理。

4.在完成竞赛任务的过程中，因操作不当导致事故，扣 10～20 分，情况严重者取消比赛资格。

5.因违规操作损坏赛场提供的设备，干扰他人比赛，污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5～10 分。

6.扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣 5～10 分，情况严重者取消比赛资格。

六、赛场人员安全要求

1.现场裁判、选手、工作人员在竞赛期间应该遵守大赛主办单位安全规定和要求。

2.参赛选手进入竞赛场地后，须听从并尊重裁判的管理，文明参赛。

3.参赛选手必须在确保人身安全和设备安全的前提下开始竞赛，发现或发生有关安全问题，应立即向裁判报告。

4.参赛选手严禁在赛场区域内吸烟和私自动用明火，严禁携带易燃易爆物品。

5.参赛选手因违反相关操作规程造成设备、人员伤害等安全事故时，由个人承担赔偿责任。

6.未经许可，不得进入标有警告标识的危险区。

七、绿色环保

1.竞赛任何工作都不应该破坏赛场内外和周边环境，赛场内禁止吸烟。

2.赛场严格遵守我国环境保护法。提倡绿色制造的理念，选手需要注意节约赛场材料，不浪费材料。

3.赛场如有废弃物应分类并处理，尽可能回收利用。

八、其他

1. 竞赛结果由大赛主办单位统一发布。

2. 本技术文件仅适用本次技能竞赛项目。

3. 本技术文件解释权归大赛主办单位。