

电子商务客户服务 职业技能等级标准

(2021 年 1.0 版)

江苏京东信息技术有限公司 制定
2021 年 4 月 发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	2
5 面向职业岗位（群）.....	3
6 职业技能要求.....	3
参考文献.....	11

前 言

本标准按照 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》的规定起草。

本标准起草单位：江苏京东信息技术有限公司、宿迁电子商务产业园区、厦门一课信息技术服务有限公司、北京神州优品电子商务有限公司、中国矿业大学、常州工程职业技术学院、广州工商学院、黄河水利职业技术学院、芜湖职业技术学院、三亚技师学院、贵州交通职业技术学院、威海海洋职业学院、长沙商贸旅游职业技术学院、四川信息职业技术学院、九江职业技术学院、河南交通职业技术学院、河南商务中等职业学校、山东水利职业学院、宿迁开放大学、三门峡职业技术学院。

本标准主要起草人：牛刚、孙家胜、汪世龙、施蕾、杨程、孙荣、万昌昌、高云、王贺朝、蒋继禹、曾继安、罗开元、张举、周勇、王伟、童红兵、杨子武、杜君、占跃华、李建丽、彭媛、李小敬、齐天峰。

声明：本标准的知识产权归属于江苏京东信息技术有限公司，未经江苏京东信息技术有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准提出了电子商务客户服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于电子商务客户服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。

GB/T 1.1-2020《标准化工作导则》第1部分：标准的结构和编写

GB/T 36311 电子商务管理体系要求

GB/T 35408 电子商务质量管理术语

3 术语和定义

国家、行业标准界定的，以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 电子商务

电子商务是指通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

3.2 客户服务

客户服务主要体现了一种以客户满意为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本——服务组合中的客户界面的所有要素。广义而言，任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务的范围。

4 适用院校专业

中等职业学校：市场营销、电子商务、跨境电子商务、国际商务、商务英语、市场营销、物流服务与管理、客户信息服务、茶艺与茶营销、跨境电子商务、移动商务、网络营销、景区旅游管理、休闲农业经营、农产品营销与储运、

农资营销与服务、电力营销、汽车营销与服务、计算机应用、计算机平面设计、网站建设与管理、移动应用技术与服务、连锁经营与管理、商务助理、客户服务等专业。

高等职业学校：电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、市场营销、国际商务、商务英语、物流管理、茶艺与茶叶营销、农资营销与服务、市场营销与策划、汽车营销与服务、计算机应用技术、连锁经营、连锁经营管理、物流金融管理、采购与供应管理、休闲服务与管理、信息管理与信息系统、商务助理、工商企业管理、工商行政管理、人力资源管理、服务外包、国际经济与贸易、国际贸易实务、国际文化贸易、经济信息管理、商务经纪与代理、工程物流管理、冷链物流技术与应用、物流工程技术、物流金融管理、物流信息技术、商务管理等专业。

应用型本科学校：市场营销、电子商务、跨境电子商务、国际经济与贸易、国际贸易、国际商务、移动商务技术、旅游管理、市场营销、物流管理、市场营销与策划、农资、工商管理、人力资源管理、计算机应用技术、计算机信息管理、计算机科学与技术、商务英语、移动商务等专业。

5 面向职业岗位（群）

主要面向电子商务应用企业、互联网企业和互联网服务型企业等，涉及工作岗位包括售前服务、售中服务、售后服务等。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

电子商务客户服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级。三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【电子商务客户服务】（初级）：主要面向电子商务应用企业、互联网企业和互联网服务型企业，从事线上客户服务工作，能根据业务工作流程处理常规客户意见、咨询等，提升客户满意度。

【电子商务客户服务】（中级）：主要面向电子商务应用企业、互联网企业和互联网服务型企业，从事线上客户服务工作，能根据业务管理要求处理异常客户意见、咨询、分析客户需求、建立客户档案等，进行跨部门协作提升客户满意度。

【电子商务客户服务】（高级）：主要面向电子商务应用企业、互联网企业和互联网服务型企业，从事线上客户服务工作，能根据运营管理需求处理高危客户意见、咨询、分析客户需求、建立客户档案、进行业务分析及策划、组织并开展客户服务人员辅导培训等。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 电子商务客户服务（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 电子商务客户服务必备知识技能与基本素质	1.1 职业准备	1.1.1 熟悉电脑的基本操作及办公软件的使用
		1.1.2 具备良好的逻辑思维能力和语言表达能力
		1.1.3 具备独立工作及思考的能力和好的抗压能力
		1.1.4 具备良好的跨部门沟通能力和服务意识
	1.2 工作任务分析	1.2.1 熟悉电子商务相关法规及互联网信息安全相关规定，具备良好的职业道德
		1.2.2 了解工作流程及职能定位，具备工作任务分析能力
		1.2.3 掌握各类典型客服办公软件的使用
	1.3 礼貌沟通与需求探索	1.3.1 按照话术礼貌清晰问候客户
		1.3.2 与客户沟通避免口语化、生活化
1.3.3 能够主动与客户确认来电问题，了解客户真实意图		

工作领域	工作任务	职业技能要求
		1.3.4 能够通过客户的问题描述，深入挖掘客户产生问题的原因
2. 电子商务客户服务常规业务处理	2.1 有效沟通	2.1.1 能够以适中语速，略有上扬语气，进行流畅表达，保持良好沟通氛围
		2.1.2 能够主动使用同理心话术，对客户情绪进行有效安抚
		2.1.3 能够使用积极话术或真诚自然的话术，引导客户并感恩客户
	2.2 业务解答	2.2.1 需求探索后提供的方案，能够解决客户的常规咨询、订单、签收等售前售中售后类问题
		2.2.2 能够正确解答基础业务问题，且解答清晰、完整、熟练、合理
		2.2.3 能够在提供方案时，向客户解释给出此方案的原因
		2.2.4 不得出现违反相关法律法规的行为或者言论
	2.3 问题跟进	2.3.1 能够按照标准化流程完成问题跟进
		2.3.2 敢于承担，能够积极获取客户的信任，并持续跟进至问题解决
		2.3.3 能够通过各种渠道寻求资源，帮助客户解决问题
	2.4 信息录入	2.4.1 能够真实、准确记录关键信息
		2.4.2 能够按照标准短信模板发送短信
		2.4.3 能够正确创建事件
		2.4.4 能够正确描述事件概要
	2.5 结束服务	2.5.1 能够在服务结束前进行真诚确认
		2.5.2 能够按规范话术来引导客户结束服务
2.5.3 能够按规范话术来引导客户进行满意度高分。		
3. 电子商务订单处理	3.1 商品信息收集	3.1.1 了解平台类目
		3.1.2 了解商品类目、属性、详情信息
		3.1.3 熟悉每个商品的分类
	3.2 售中订单处理	3.2.1 掌握订单处理原则
		3.2.2 掌握订单发货流程
		3.2.3 掌握售中买家咨询
	3.3 售后退换	3.3.1 掌握售后服务的原则

工作领域	工作任务	职业技能要求
	货处理	3.3.2 熟悉评价的时效性、掌握评论的维护和管理
		3.3.3 学会对退换货订单客户进行情绪安抚
4. 电子商务仓配	4.1 物流体系及 SOP 操作	4.1.1 了解物流、云仓及 SOP 开通流程
		4.1.2 熟悉 SOP 规范
		4.1.3 为用户进行 SOP 答疑
	4.2 仓储配送基本操作	4.2.1 掌握 SOP 入仓基本流程
		4.2.2 掌握 SOP 入仓操作规范
		4.2.3 对 SOP 入仓问题进行答疑
	4.3 京东特色仓相关操作	4.3.1 了解京东物流开放仓配一体供应链服务
		4.3.2 引导用户进行京东仓储系统开通
		4.3.3 为用户进行商务仓配相关答疑

表 2 电子商务客户服务（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 电子商务客户服务必备知识与基本素质	1.1 职业准备	1.1.1 熟悉电脑的基本操作及办公软件的使用
		1.1.2 具备良好的逻辑思维能力和语言表达能力
		1.1.3 具备独立工作及思考的能力和较好的抗压能力
		1.1.4 具备良好的跨部门沟通能力和服务意识
	1.2 工作任务分析	1.2.1 熟悉电子商务相关法规及互联网信息安全相关规定，具备良好的职业道德
		1.2.2 了解工作流程及职能定位，具备工作任务分析能力
		1.2.3 掌握各类典型客服办公软件的使用
	1.3 礼貌沟通与需求探索	1.3.1 按照话术礼貌清晰问候客户
		1.3.2 与客户沟通避免口语化、生活化
		1.3.3 能够主动与客户确认来电问题，了解客户真实意图
		1.3.4 能够通过客户的问题描述，深入挖掘客户产生问题的原因
	2. 电子商务客户服务常规业务处理	2.1 有效沟通
2.1.2 能够主动使用同理心话术，对客户情绪进行有效安抚		

工作领域	工作任务	职业技能要求
	2.2 业务解答	2.1.3 能够使用积极话术或真诚自然的话术，引导客户并感恩客户
		2.2.1 需求探索后提供的方案，能够解决客户的常规咨询、订单、签收等售前售中售后类问题
		2.2.2 能够正确解答基础业务问题，且解答清晰、完整、熟练、合理
		2.2.3 能够在提供方案时，向客户解释给出此方案的原因
	2.3 问题跟进	2.2.4 不得出现违反相关法律法规的行为或者言论
		2.3.1 能够按照标准化流程完成问题跟进
		2.3.2 敢于承担，能够积极获取客户的信任，并持续跟进至问题解决
	2.4 信息录入	2.3.3 能够通过各种渠道寻求资源，帮助客户解决问题
		2.4.1 能够真实、准确记录关键信息
		2.4.2 能够按照标准短信模板发送短信
		2.4.3 能够正确创建事件
	2.5 结束服务	2.4.4 能够正确描述事件概要
		2.5.1 能够在服务结束前进行真诚确认
		2.5.2 能够按规范话术来引导客户结束服务
	3. 电子商务订单处理	3.1 商品信息收集
3.1.1 了解平台类目		
3.1.2 了解商品类目、属性、详情信息		
3.2 售中订单处理		3.1.3 熟悉每个商品的分类
		3.2.1 掌握订单处理原则
		3.2.2 掌握订单发货流程
3.3 售后退换货处理		3.2.3 掌握售中买家咨询
		3.3.1 掌握售后服务的原则
		3.3.2 熟悉评价的时效性、掌握评论的维护和管理
4. 电子商务异常问题处理	4.1 异常业务进阶处理	3.3.3 学会对退换货订单客户进行情绪安抚
		4.1.1 能够解决客户的超规问题及普通客诉异常问题
		4.1.2 能够正确解答异常业务问题，且解答清晰、完整、熟练、合理
	4.2 异常业	4.1.3 能够在提供方案时，向客户解释给出此方案的原因
		4.2.1 能够合理控制客户期望值

工作领域	工作任务	职业技能要求
	务后续解决	4.2.2 能够在给出方案后，主动告知客户下一步处理的流程
		4.2.3 安抚客户情绪
	4.3 跨部门协作	4.3.1 能够进行向上沟通、跨部门沟通，合理处理异常问题
		4.3.2 能够对外沟通，配合相关部门积极处理异常问题
		4.3.3 能够发现并收集业务痛点，积极反馈
	5. 电子商务客户数据收集分析	5.1 客户数据收集整理
5.1.2 能够通过数据进行客户分析、成交客户分析、潜在客户分析		
5.1.3 能够通过客户数据进行初步客户画像定位		
5.2 服务评价数据分析		5.2.1 能够通过数据进行服务分析
		5.2.2 能够通过数据进行评价分析
		5.2.3 能够通过数据提出服务优化建议
5.3 客户业务分析		5.3.1 能够总结汇总客户常见问题，及时向上级反映，通过改善流程提升客户购物体验
		5.3.2 能够独立调查及分析客户投诉的原因
		5.3.3 能够参与跨部门投诉事件的协同与配合
6. 电子商务引流营销	6.1 活动流量	6.1.1 掌握活动流量的重要性
		6.1.2 了解活动流量三类活动的报名方式、活动入口
		6.1.3 能够对活动流量常见问题进行答疑
	6.2 营销工具使用流程	6.2.1 熟悉创建店铺券工作流程
		6.2.2 熟悉创建商品券工作流程
		6.2.3 能够对营销工具使用进行答疑
	6.3 促销应用工具	6.3.1 熟悉创建令牌活动工作流程
		6.3.2 熟悉商品预售活动工作流程
		6.3.3 熟悉试用活动工作流程

表 3 电子商务客户服务（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 电子商务高危问题处理及人员辅导	1.1 高危业务高阶处理	1.1.1 能够正确解答高危业务问题，且解答清晰、完整、熟练、合理
		1.1.2 能够在提供方案时，向客户解释给出此方案的原因
		1.1.3 能够按已发布的诊断思路方案执行
	1.2 高危业务后续解决	1.2.1 能够合理控制客户期望值
		1.2.2 能够在给出方案后，主动告知客户下一步处理的流程
		1.2.3 能够通过优质服务提高用户的体验，提高对平台认可度，降低越级、曝光等投诉
	1.3 人员辅导	1.3.1 负责小组数据达成情况的分析，并对异常人员进行针对性辅导提升
		1.3.2 能够高效组织在职员工的赋能培训，追踪反馈培训质量
		1.3.3 能够及时发现标准、考核、实际认证中的问题点，并针对异常问题进行分析和改善，保证措施有效落地，输出相关结果
		1.3.4 具备常规问题辅导的能力
		1.3.5 具备重点知识及流程宣贯的能力
	2. 电子商务客户数据收集分析	2.1 客户数据收集整理
2.1.2 能够通过数据进行客户分析、成交客户分析、潜在客户分析		
2.1.3 能够通过客户数据进行初步客户画像定位		
2.2 服务评价数据分析		2.2.1 能够通过数据进行服务分析
		2.2.2 能够通过数据进行评价分析
		2.2.3 能够通过数据提出服务优化建议
2.3 客户业务分析		2.3.1 能够总结汇总客户常见问题，及时向上级反映，通过改善流程提升客户购物体验
		2.3.2 能够独立调查及分析客户投诉的原因
		2.3.3 能够参与跨部门投诉事件的协同与配合
3. 电子商务引流营销	3.1 活动流量	3.1.1 掌握活动流量的重要性
		3.1.2 了解活动流量三类活动的报名方式、活动入口
		3.1.3 能够对活动流量常见问题进行答疑
	3.2 营销	3.2.1 熟悉创建店铺券工作流程

工作领域	工作任务	职业技能要求
	工具使用流程	3.2.2 熟悉创建商品券工作流程
		3.2.3 能够对营销工具使用进行答疑
	3.3 促销应用工具	3.3.1 熟悉创建令牌活动工作流程
		3.3.2 熟悉商品预售活动工作流程
		3.3.3 熟悉试用活动工作流程
	4. 电子商务业务数据分析优化	4.1 业务核心指标分析
4.1.2 能够从天、周、月、近 7 天、近 30 天五个维度进行趋势分析		
4.1.3 对个别人员进行针对性辅导，优化提升数据分析能力		
4.2 高阶业务分析		4.2.1 能够深入了解咨询业务，建立完善的数据监控及运营分析体系，实现客户服务全链路指标监控
		4.2.2 能够基于对业务运营中的数据进行深度分析与诊断，洞察业务运营问题，
		4.2.3 能够针对问题进行原因分析并产出结论，为业务发展提供合理的优化建议和创造可持续解决方案
4.3 解决及优化		4.3.1 能够进行专题分析研究，从数据中发现有含金量的规律，推动重要指标改善、输出运营策略决策和流程优化建议
		4.3.2 能够统筹咨询业务数据需求管理，负责指标定义及口径设计，目标值设置及拆解，搭建指标监控体系
		4.3.3 能够解决疑难问题，完成关键数据指标监控、输出及提升工作

参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校电子商务专业教学标准
[S]. 2019.
- [2] 中华人民共和国教育部. 中等职业学校电子商务专业教学标准（试行）
[S]. 北京：高等教育出版社，2015.
- [3] 中华人民共和国电子商务法. 北京：法律出版社，2018.
- [4] 全国电子商务职业教育教学指导委员会. 电子商务类教学质量国家标准
[S]. 2018.
- [5] 中等职业学校专业目录（征求意见稿）
- [6] 普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录及专业简介（截至 2018
年）
- [7] 普通高等学校本科专业目录（2012 年）