

电子商务数据分析
职业技能等级标准
(2019年9月试行)

目 次

前言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 面向院校专业.....	2
5 面向工作岗位（群）.....	2
6 职业技能要求.....	3
参考文献.....	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：北京博导前程信息技术股份有限公司、上海宝尊电子商务有限公司、网易考拉战略研究院、杭州有赞科技有限公司、深圳职业技术学院、江苏经贸职业技术学院、苏州经贸职业技术学院、杭州职业技术学院、武汉职业技术学院、天津轻工职业技术学院、兰州石化职业技术学院、北京市商业学校、南宁市第六职业技术学校。

本标准主要起草人：段建、徐珺、游忠明、闫冬、唐克胜、吴洪贵、许应楠、陈加明、席波、白洁、周任慧、侯光、温丽容、杨东飞、叶靖。

声明：本标准的知识产权归属于北京博导前程信息技术股份有限公司，未经北京博导前程信息技术股份有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了电子商务数据分析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数据分析职业技能培训、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。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

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

GB/T 31232.1 电子商务统计指标体系 第1部分：总体

GB/T 31232.2 电子商务统计指标体系 第2部分：在线营销

3 术语和定义

3.1 电子商务 E-commerce

通过信息网络进行产品和服务交易的经营活动。

3.2 运营 operation

与产品生产和服务创造密切相关的各项管理工作的总称，包括对其过程的计划、组织、实施和控制。

3.3 电子商务运营 E-commerce operation

为完成经营目标，通过信息网络围绕产品和服务交易开展的各项经营和管理工作的总称。

3.4 数据分析 data analysis

用适当的统计分析方法对收集来的数据进行分析,为提取有用信息和形成结论而对数据加以详细研究和概括总结的过程。

3.5 电子商务数据分析 E-commerce data analysis

对电子商务运营过程中计划、组织、实施和监控各环节所产生的各类数据,采用适当的统计分析方法对其采集、处理,提取有用信息并加以详细研究和概括总结,形成对电子商务运营具有指导意义的结论。

3.6 电子商务应用企业 enterprises using electronic commerce

仅利用第三方电子商务平台(含网站、APP等)进行交易的企业。

3.7 电子商务服务企业 electronic commerce service enterprise

基于互联网,为企业、机构或个人提供产品或服务交易及辅助服务的企业。

注:既包括电子商务平台服务企业,也包括物流、支付、信用、营销等为电子商务交易提供辅助服务的电子商务支撑服务企业。

4 面向院校专业

中等职业学校:电子商务、移动商务、网络营销、跨境电子商务等专业。

高等职业学校:电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、电子商务技术、大数据技术与应用等专业。

应用型本科学校:电子商务等专业。

5 面向工作岗位(群)

【电子商务数据分析】(初级):主要面向电子商务应用企业和电子商务服务企业,电子商务业务分析等岗位,根据业务需求,从事基础数据采集、数据处理与描述性分析、基础数据监控与报表制作工作。

【电子商务数据分析】(中级): 主要面向电子商务应用企业和电子商务服务企业, 电子商务业务分析等岗位, 根据业务需求, 从事数据采集与处理的方案制定、数据分析、数据监控与报告撰写工作。

【电子商务数据分析】(高级): 主要面向电子商务应用企业和电子商务服务企业, 电子商务业务分析等岗位, 根据业务需求, 从事数据化运营方案制定与组织实施、数据综合分析、数据化运营创新工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

电子商务数据分析职业技能等级分为三个等级: 初级、中级、高级。三个级别逐次递进, 高级别涵盖低级别职业技能要求。

6.2 职业技能等级要求描述

电子商务数据分析(初级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 基础数据采集	1.1 市场数据采集	<p>1.1.1 能理解电子商务数据采集指标含义, 根据数据采集与处理的方案, 熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具, 运用数据采集的方法与技巧, 对行业总销售额、行业增长率等行业数据, 需求量变化、品牌偏好等市场需求数据, 地域分布、职业等目标客户数据以及其他相关行业数据进行合法合规采集。</p> <p>1.1.2 能理解电子商务数据采集指标含义, 根据数据采集与处理的方案, 熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具, 运用数据采集的方法与技巧, 对竞争对手的销售额、客单价等交易数据, 活动形式、活动周期等营销活动数据, 畅销商品、商品评价等商品运营数据以及其他相关竞争数据进行合法合规采集。</p> <p>1.1.3 具备与运营等相关部门沟通协调和信息获取的能力。</p> <p>1.1.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规和公司制度, 具备数据保密等相关职业道德。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.2 运营数据采集	<p>1.2.1 能理解电子商务数据采集指标含义,根据数据采集与处理的方案,熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具,运用数据采集的方法与技巧,对浏览量、收藏量等客户行为数据,性别、年龄等客户画像以及其他相关客户数据进行合法合规采集。</p> <p>1.2.2 能理解电子商务数据采集指标含义,根据数据采集与处理的方案,熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具,运用数据采集的方法与技巧,对各推广渠道的展现、点击、转化以及其他相关推广数据进行合法合规采集。</p> <p>1.2.3 能理解电子商务数据采集指标含义,根据数据采集与处理的方案,熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具,运用数据采集的方法与技巧,对销售额、订单量等交易数据,响应时长、询单转化率等服务数据以及其他相关销售数据进行合法合规采集。</p> <p>1.2.4 能理解电子商务数据采集指标含义,根据数据采集与处理的方案,熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具,运用数据采集的方法与技巧,对采购数量、采购单价等采购数据,物流时效、物流异常量等物流数据,库存周转率、残次库存比等仓储数据以及其他相关供应链数据进行合法合规采集。</p> <p>1.2.5 具备与运营等相关部门沟通协调和信息获取的能力。</p> <p>1.2.6 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规和公司制度,具备数据保密等相关职业道德。</p>
	1.3 产品数据采集	<p>1.3.1 能理解电子商务数据采集指标含义,按照数据采集与处理的方案,熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具,运用数据采集的方法与技巧,对产品搜索指数、产品交易指数等相关产品行业数据进行合法合规采集。</p> <p>1.3.2 能理解电子商务数据采集指标含义,按照数据采集与处理的方案,熟练使用数据采集以及数据分析辅助工具,运用数据采集的方法与技巧,对新客点击量、重复购买率等产品获客能力数据,客单件、毛利率等产品盈利能力数据以及其他相关产品能力数据进行合法合规采集。</p> <p>1.3.3 具备与运营等相关部门沟通协调和信息获取的能力。</p> <p>1.3.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		法》等相关法律法规和公司制度，具备数据保密等相关职业道德。
2. 数据处理与描述性分析	2.1 数据分类与处理	<p>2.1.1 能按照数据采集与处理的方案，使用表格处理等工具的数据分类统计功能，对日常采集到的市场、运营、产品等数据进行分类整理。</p> <p>2.1.2 能按照数据采集与处理的方案，熟练使用表格处理等工具，运用数据处理的方法，对分类统计后的电子商务数据进行清洗、转换、排序等数据处理工作。</p> <p>2.1.3 能按照数据采集与处理的方案，熟练使用表格处理等工具，完成市场、运营、产品等数据的计算工作。</p> <p>2.1.4 具备较好的数据保密意识，耐心、细致的工作态度。</p>
	2.2 数据描述性分析	<p>2.2.1 能按照数据采集与处理的方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法，对处理后的数据进行趋势分析。</p> <p>2.2.2 能按照数据采集与处理的方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法，对处理后的数据进行同比、环比分析。</p> <p>2.2.3 能按照数据采集与处理的方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法，对处理后的数据进行频数分布、交叉、分组、结构等分析。</p> <p>2.2.4 具备较好的数据保密意识，一定的数据逻辑分析能力和耐心、细致的工作态度。</p>
3. 基础数据监控与报表制作	3.1 基础数据监控	<p>3.1.1 能了解电子商务日常运营中应重点监控的数据指标，对数据指标进行日常监控和记录。</p> <p>3.1.2 能了解电子商务数据指标关联关系与异常数据特点，及时发现异常情况，并向上级反馈异常数据和数据变化幅度较大的指标。</p> <p>3.1.3 能熟悉电子商务数据指标异常的常见原因，根据数据监控情况对异常数据出现的原因进行初步分析，及时向上级汇报。</p> <p>3.1.4 具备较强的数据敏感性，基本的问题分析和表达能力。</p>
	3.2 基础数据报表制作	<p>3.2.1 能按照数据采集与处理的方案，熟练使用表格处理工具，运用数据报表制作的方法与技巧，制作出符合要求的日报、周报和月报等常规数据报表。</p> <p>3.2.2 能按照数据采集与处理的方案，熟练使用表格处理工具，运用数据报表制作的方法与技巧，制作符合要求的市场、运营和产品等专项数据报表。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		3.2.3 具备基础的逻辑思维能力和耐心、细致的工作态度。
	3.3 基础数据图表制作	3.3.1 能按照数据采集与处理的方案,在熟悉图表类型的基础上,依据图表选择原则,结合数据关系,选择合适的图表类型。 3.3.2 能按照数据采集与处理的方案,熟练使用表格处理工具,运用数据图表制作的方法,制作数据图表。 3.3.3 能运用数据图表设计的方法与技巧,优化数据图表的视觉效果。 3.3.4 具备基础的数据图表审美能力和一定的创新意识。

电子商务数据分析（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 数据采集与处理的方案制定	1.1 数据分析目标制定	1.1.1 能根据电子商务数据化运营方案,在熟悉电子商务数据分析作用的基础上,明确数据分析需求。 1.1.2 能根据电子商务数据化运营方案,在熟悉电子商务运营流程及各部门工作内容的基础上,与市场、客服、物流等部门进行沟通,明确各部门对电子商务数据分析的诉求。 1.1.3 能根据电子商务数据化运营方案,结合各部门对数据分析的需求,运用数据分析目标制定的方法与技巧,制定出可行的数据分析目标。 1.1.4 具有较强的逻辑分析和跨部门沟通能力。
	1.2 数据分析指标制定	1.2.1 能依据数据分析目标,熟练使用数据管理工具或数据分析辅助工具,选择数据指标。 1.2.2 能依据数据分析目标,熟悉常用数据指标及其内涵,对选择的数据指标进行分类整理。 1.2.3 能依据数据分析目标,对分类的数据指标进行优化更新。 1.2.4 具有较强的归纳分析和系统思维能力。
	1.3 数据采集渠道及工具选择	1.3.1 了解电子商务数据主要来源,依据电子商务数据化运营方案,确定数据采集渠道。 1.3.2 了解数据采集常用工具以及数据分析辅助工具,结合数据采集渠道特点,确定数据采集工具。 1.3.3 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规和公司制度,具备数据保密等相关职业道德。
	1.4 数据采集	1.4.1 能根据电子商务数据化运营方案,按照确定

工作领域	工作任务	职业技能要求
	与处理的方案撰写	<p>的数据分析目标、采集指标、渠道和工具，形成数据采集规划。</p> <p>1.4.2 能根据电子商务数据化运营方案，按照数据处理流程、标准、方法等，结合数据采集规划，撰写数据采集与处理的方案。</p> <p>1.4.3 具备较强的逻辑思维能力和文字表达能力。</p>
2. 数据分析	2.1 市场数据分析	<p>2.1.1 能理解数据指标含义，根据电子商务数据化运营方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法与技巧，对行业总销售额、行业增长率等行业发展数据，需求量变化、品牌偏好等市场需求数据，地域分布、职业等目标客户数据以及其他相关行业数据进行分析。</p> <p>2.1.2 能理解数据指标含义，根据电子商务数据化运营方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法与技巧，对竞争对手的销售额、客单价等交易数据，活动形式、活动周期等营销活动数据，畅销商品、商品评价等商品运营数据以及其他相关竞争数据进行分析。</p> <p>2.1.3 具备良好的数据保密意识和逻辑思维能力。</p>
	2.2 运营数据分析	<p>2.2.1 能理解数据指标含义，根据电子商务数据化运营方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法与技巧，对浏览量、收藏量等客户行为数据，性别、年龄等客户画像以及其他相关客户数据进行分析。</p> <p>2.2.2 能理解数据指标含义，根据电子商务数据化运营方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法与技巧，对各推广渠道的展现、点击、转化以及其他相关推广数据进行分析。</p> <p>2.2.3 能理解数据指标含义，根据电子商务数据化运营方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法与技巧，对销售额、订单量等交易数据，响应时长、询单转化率等服务数据以及其他相关销售数据进行分析。</p> <p>2.2.4 能理解数据指标含义，根据电子商务数据化运营方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法与技巧，对采购数量、采购单价等采购数据，物流时效、物流异常量等物流数据，库存周转率、残次库存比等仓储数据以及其他相关供应链数据进行分析。</p> <p>2.2.5 具备良好的数据保密意识和逻辑思维能力。</p>
	2.3 产品数据分析	<p>2.3.1 能理解数据指标含义，根据电子商务数据化运营方案，熟练使用数据分析工具，运用数据分析的方法与技巧，对产品搜索指数、产品交易指</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>数等相关产品行业数据进行分析。</p> <p>2.3.2 能理解数据指标含义,根据电子商务数据化运营方案,熟练使用数据分析工具,运用数据分析的方法与技巧,对新客点击量、重复购买率等产品获客能力数据,客单件、毛利率等产品盈利能力数据以及其他相关产品能力数据进行分析。</p> <p>2.3.3 具备良好的数据保密意识和逻辑思维能力。</p>
3. 数据监控与报告撰写	3.1 数据监控	<p>3.1.1 能熟悉电子商务常用数据指标及其含义,运用数据监控的方法,按照电子商务数据化运营方案中数据监控要求,监控市场、运营、产品等数据。</p> <p>3.1.2 能按照电子商务数据化运营方案中数据监控要求,运用数据报表制作技巧,熟练使用表格处理工具,制作数据监控报表,并定期上报。</p> <p>3.1.3 能按照电子商务数据化运营方案中数据监控要求,掌握异常数据鉴别的方法,及时发现异常数据并分析和上报。</p> <p>3.1.4 具备良好的数据安全意识,认真细致的工作态度,以及较强的数据判断分析能力。</p>
	3.2 数据分析报告撰写	<p>3.2.1 能按照电子商务数据化运营方案中的分析目标,熟练使用相关工具,设计数据分析报告框架。</p> <p>3.2.2 能依据确定的数据分析报告框架,结合市场、运营和产品等数据分析结果,撰写数据分析报告。</p> <p>3.2.3 具备较强的系统化思维和文字表达能力。</p>

电子商务数据分析（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 数据化运营方案制定与组织实施	1.1 数据分析指标体系制定	<p>1.1.1 能根据企业发展战略规划,结合市场趋势、运营现状、产品特点等确定电子商务数据化运营目标。</p> <p>1.1.2 能根据电子商务数据化运营目标,确定数据指标维度、指标影响因素、关键数据指标,搭建数据分析指标体系。</p> <p>1.1.3 能通过数据测试,验证数据指标体系的完整性、准确性和合理性。</p> <p>1.1.4 具备较强的系统性和创新思维能力。</p>
	1.2 数据化运营方案制定	<p>1.2.1 能依据电子商务数据化运营目标以及相应的数据分析指标体系,结合企业资源情况,制定电子商务数据化运营规划。</p> <p>1.2.2 能根据电子商务数据化运营规划,针对数据</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		采集、数据分析、指标体系优化、结果跟踪等环节，对其流程、方法等方面进行设计，并制定电子商务数据化运营方案。 1.2.3 具备较强的创新思维和文字表达能力。
	1.3 数据化运营方案实施	1.3.1 能依据电子商务数据化运营方案，协调所需人力、物力，确保方案实施。 1.3.2 能依据电子商务数据化运营方案，运用数据跟踪的方法，持续跟踪数据化运营执行过程和结果。 1.3.3 能及时发现电子商务数据化运营方案执行中存在的问题并提出优化建议。 1.3.4 具备较强的统筹协调和发现、处理问题的能力。
2. 数据综合分析	2.1 业务数据综合分析	2.1.1 能运用数据分析模型构建的方法，构建和优化电子商务数据分析模型。 2.1.2 能依据运营数据分析目标，使用电子商务数据分析模型，对电子商务市场、运营、产品等业务数据进行综合分析。 2.1.3 能基于业务数据分析情况，优化数据指标、分析方法、模型等。 2.1.4 能结合业务现状，对市场、运营、产品等数据进行交叉、多维度分析，发现并协助解决问题。 2.1.5 具备较强的创新能力、自主学习能力以及综合分析能力。
	2.2 数据综合分析报告撰写	2.2.1 能根据电子商务数据综合分析目标，设计电子商务数据综合分析报告框架，并进行跨部门沟通，验证报告框架的合理性。 2.2.2 能根据报告框架和业务数据综合分析结果，撰写电子商务数据综合分析报告。 2.2.3 具备较强的文字表达和沟通协调能力。
3. 数据化运营创新	3.1 运营综合提升	3.1.1 能依据电子商务数据综合分析结果，遵循公司跨部门协调工作机制，向运营相关部门提出数据化运营综合提升建议。 3.1.2 能结合电子商务数据化运营综合提升建议，持续追踪电子商务相关部门对建议的采纳及执行情况，并进行跨部门工作沟通。 3.1.3 具有团队协同和沟通协调能力，具备高度企业责任感。
	3.2 数据化运营模式创新	3.2.1 根据电子商务数据化运营的阶段性经验积累，从市场、运营、产品等维度提出创新的策略，组织论证并跟踪实施。 3.2.2 能在电子商务数据化运营各环节进行理念、

工作领域	工作任务	职业技能要求
		方法、模式等的创新。 3.2.3 具备较强的创新意识和刻苦钻研的精神。

参考文献

- [1] 国家标准化管理委员会. 电子商务管理体系要求: GB/T 36311-2018[S]. 北京: 中国标准出版社, 2018.
- [2] 国家标准化管理委员会. 电子商务质量管理 术语: GB/T 35408-2017[S]. 北京: 中国标准出版社, 2017.
- [3] 国家标准化管理委员会. 电子商务统计指标体系 第1部分: 总体: GB/T 31232.1-2018[S]. 北京: 中国标准出版社, 2018.
- [4] 国家标准化管理委员会. 电子商务统计指标体系 第2部分: 在线营销: GB/T 31232.2-2014[S]. 北京: 中国标准出版社, 2014.
- [5] 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]. 2019.
- [6] 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.
- [7] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校移动商务专业教学标准[S]. 2019.
- [8] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校网络营销专业教学标准[S]. 2019.
- [9] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校商务数据分析与应用专业教学标准[S]. 2019.
- [10] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校电子商务技术专业教学标准[S]. 2019.
- [11] 全国中高职衔接电子商务专业教学标准开发课题组. 中高职衔接电子商务专业教学指南[M]. 北京: 中央广播电视大学出版社, 2017.
- [12] 全国电子商务职业教育教学指导委员会商务数据分析与应用专业建设指南开发项目组. 商务数据分析与应用专业建设指南[M]. 人民邮电出版社, 2018.