

# 湖南信息职业技术学院移动商务专业 学生专业技能考核标准

## 一、专业名称及适应对象

### 1. 专业名称

移动商务（630802）

### 2. 适应对象

高职全日制在籍毕业年级学生

## 二、考核目标

依据电子商务专业人才培养方案,通过设置与网络客服、移动商务视觉设计、移动运营和移动营销等岗位紧密相关的等4大考核模块:职业基本素养、网络客户服务与管理、移动商务运营推广、移动视觉营销,测试学生电子商务网络客户服务、移动视觉设计、移动商务运营推广、移动营销、新媒体营销等职业能力。考察学生诚实守信、遵法守纪、信息素养、工匠精神等职业素养。促进专业不断完善教学基本条件,深化教育教学改革,强化实践教学环节,增强学生创新创业能力,促进学生个性化发展,提升专业建设水平,提升课程教学的有效性,培养适应信息时代发展需要的移动商务行业高素质技术技能人才。

## 三、考核内容

本专业技能考核,根据移动商务专业人才培养目标、移动商务专业职业岗位和典型工作任务,设置职业素养、网络客户服务与管理、移动商务运营推广、移动视觉营销等4个技能模块。其中网络客户服务与管理包括售前客户服务与管理和售后客户服务与管理。移动商务运营推广包括手淘引流推广和移动新媒体运广。移动视觉营销包括移动网站页面编辑美化和移动网店美工设计。

职业 岗位	典型工作任务	对应模块 (项目)
网络 客服	接受客户业务咨询。接受并处理客服投诉。整理客户需求。进行客户行为分析。进行会员营销和忠诚度管理。	1. 职业素养 2. 网络客户服务与管理

批注 [A1]: 请与下面的模块(项目)名称保持一致

移动商务视觉设计	以完成企业的移动端网站内容编辑为背景，主要运用图像处理工具、网页编辑工具，完成企业网站所需图片的修饰美化、网站页面的排版布局、网站页面内容的编辑、页面元素基本动态设计等。	1. 职业素养 2. <b>移动网站页面编辑与美工移动视觉营销</b> （移动网站页面编辑美化）
	以视觉营销为目标，完成移动端店铺设计，主要运用图像处理工具完成店铺的 Logo 设计、Banner 设计、主图与直通车主图设计、促销海报设计、商品详情页设计、以及店铺的整体风格与装修设计（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。	1. 职业素养 2. <b>移动网站页面编辑与美工移动视觉营销</b> （移动网店美工设计）
移动运营	货源市场的选择。移动端宝贝上下架和管理。移动端网店日常运营管理。制定移动端店铺引流推广计划并实施，同时对效果进行跟踪分析。移动端店铺运营推广数据分析及宝贝优化。	1. 职业素养 2. 移动商务运营推广（手淘引流推广）
移动营销	根据公司运营整体需求，制定营销计划。进行商务客户的挖掘和商务洽谈。进行媒体计划的制定、选择、效果跟踪。进行品牌设计和推广。进行活动策划和实施。	1. 职业素养 2. 移动商务运营推广（移动新媒体推广）

### （一）专业基本技能

#### 模块一 职业基本素养

##### 项目1. 职业素养

职业素养模块主要考察学生的职业信念、职业道德、职业行为习惯等内容。

移动商务工作人员应具备以下几点职业素养：

- ①敬业爱岗，能够坚持职业道德；
- ②谦虚谨慎，吃苦耐劳；
- ③工作认真，勇于创新；
- ④具有良好的团队协作精神、沟通能力和决断能力；
- ⑤具备良好的营销意识和互联网思维。

根据给出的工作场景，分析判断相关人员应该遵守或没有遵守哪些职业基本素养，分析或判断可能造成的后果。

## 模块二 网络客户服务与管理

“网络客户服务与管理”是移动商务从业人员的最基本技能，本技能模块包括售前客户服务与管理、售后客户服务与管理 2 个抽考项目。本模块主要考核内容为：分析和提炼企业产品或服务特色及优势，分析目标客户，为企业有效规划客服前的准备工作；通过网络沟通客户的需求，引导客户消费；对客户进行客户价值分析、客户分级管理；处理客户异议与投诉，实施客户关怀等。

批注 [A2]: 两个项目的素养要求是一样的，请根据项目特点给出素养要求

### 项目 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能根据产品性能或服务特点，行业发展动态，有效规划客户接待前的准备工作；

③能使用 QQ、旺旺、Email、微信等工具与顾客有效沟通，能根据实际情况选择合适的沟通方式，掌握与客户交流技巧；

④能正确介绍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、沟通能力和团队精神；

②有乐观向上的工作热情和良好的服务意识；

③有较强的市场分析能力和客户需求的分析引导能力；

④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；

⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；

⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；

⑦能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

### 项目 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能掌握异议处理的步骤和方法；
- ④能掌握异议处理的原则，灵活运用异议处理技巧；
- ⑤能分析客户投诉产生的原因，准确判断客户投诉的类型；
- ⑥能科学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能为客户正确介绍基本的法律常识、提供维权帮助，了解消费者保护法、移动商务基本法律；
- ⑨能定期回访维护新老客户，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有乐观向上工作热情和良好的服务意识；
  - ②有较强的市场分析能力和客户关系维护能力；
  - ③有良好的协调能力，能与相关部门协调解决客户投诉；
  - ④有良好的沟通能力，能快速了解和解决客户异议；
  - ⑤遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；
  - ⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；
  - ⑦能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。
- ~~①有良好的协调、沟通能力和团队精神；~~  
~~②有乐观向上工作热情和良好的服务意识；~~

### 模块三 移动商务运营推广

本技能模块包括移动商务运营推广 1 个抽考项目。本模块考核内容为以企业运营项目为背景，完成移动商务平台运营中的市场选品、商品定价、店铺引流、转化率提高、客单价提升，以达到项目盈利最大化为目的。基本涵盖了移动商务运营推广岗位所需求的店铺及商品管理、店铺推广、店铺引流、数据统计、分析决策等技能。

#### 项目 1. 手淘引流推广

##### (1) 技能要求

①能利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势，并结合 EXCEL 等数据分析工具，进行市场选品、产品线布局；能根据移动端店铺的特点对商品进行全方位价格规划，采用合适的定价方法；

②熟悉各种货源方式，能掌握 1688 平台、天猫供销平台、淘工厂等平台的进货技巧，能为移动端店铺选取合适的货源；

③能编辑、维护移动端店铺的商品内容，并上传商品，能对店铺的交易订单、交易退款、交易售后、支付等进行管理；

④能对移动端店铺商品进行关键字选择，宝贝标题制作、优化等操作，并熟悉手淘 SEO 的原理及操作要点和技能；

④熟悉移动端店铺的流量入口及流量的展现形式，掌握进入流量池的要求，并能根据店铺发展的阶段和具体情况，正确选择店铺的推广方式和促销方式；具备内容引流，推广工具（直通车、钻石展位、淘宝客）引流、活动（天天特价、聚划算）等引流推广工具的使用；同时能掌握移动端平台站内论坛、博客、旺旺群等的内容运营与建设、互动和推广方法，负责软文帖子的构思、编写、发布、论坛灌水等；

⑤具备分析移动端店铺流量指标的能力，统计计算 PV、点击量、点击率等指标，能根据店铺的实际情况，采用合适的方法引流；

⑥具备针对移动端店铺运营推广中生成的各类数据进行计算和分析，并依此制定合适的优化策略提高宝贝成交转化率；

⑦能够对店铺的成本、利润构成、影响因素进行分析、预测，并制定目标、应对措施，完成既定任务。

## （2）素养要求

①能够自主学习和触类旁通，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；

②热爱互联网移动商务行业，具有一定的抗压能力，具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作；

③具有一定的专业敏感度，具备良好的营销意识和市场前瞻意识，具备清晰的逻辑思维和办事认真严谨的素质；

④根据具体项目任务完成信息搜集、原创、编辑、发布并分析等信息处理工作的能力；

⑤心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有运营及营销数据的跟踪和独立的分析、判断能力与总结能力；

⑥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。

## **项目 2. 移动新媒体推广**

### **(1) 技能要求**

①能够熟悉微信、微博、视频等移动新媒体推广平台的基本规则和操作流程，熟悉工具的传播规律；

②能掌握企业社会化媒体官方账号运营，包括日常内容编辑、发布、维护、管理、互动，提高影响力和关注度；

③利用微信平台，推广公司的品牌、产品和策划营销活动；

④负责微博及微信运营策略、活动、话题的制定及执行；

⑤开展微博、微信互动活动，带动粉丝数量增长，维护推广公司品牌；

⑥跟踪微博及微信推广效果，分析数据并及时反馈，提升公司官方公众平台的影响力与活跃度；

⑦推进微信、微博潜在客户的开发和维护。

### **(2) 素养要求**

①有一定网络文案创新能力；

②有较强的洞察力和创新能力，具有一定的新闻敏感性，善于把握最佳的发博时机；

③遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度；

④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能力；

⑤能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

## **模块四 移动视觉营销**

本技能模块包括移动网站页面的编辑美化、移动网店美工设计 2 个抽考项目。其中的“移动网站页面的编辑美化”以完成企业的网站内容编辑为背景，主要运用图像处理工具、网页编辑工具，完成企业网站所需图片的修饰美化、网站页面的排版布局、网站页面内容的编辑、页面元素基本动态设计等。“移动网店美工设计”是以视觉营销为目标，完成移动端店铺设计，主要运用图像处理工具完成移动店铺的规划设计、Banner 设计、主图与直通车主图设计、促销海报设计、

商品详情页设计、以及店铺的整体风格与装修设计（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

### 项目 1. 移动网站页面的编辑美化

#### （1）技能要求

①能掌握移动电商的配色方法以及移动端店铺风格形成的要素；掌握移动电商视觉营销的表现形式；

②能正确识别和选用网站图像的基本格式，并能进行格式转换；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、边框等；

⑤能够设置网页基本属性以及 Keyword 关键字、description 标签等；

⑥能够用表格、层、框架、表单、CSS+div 来进行网页内容布局设置；

⑦能够在网页中正确使用文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素；

⑧能够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、图片放大特效制作、广告图片自动轮换制作、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、沟通能力和团队精神；

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（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

### 项目 2. 移动网店美工设计

#### （1）技能要求

①能根据移动店铺需求进行移动店铺页面及页面元素的规划；

②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等进行店铺的店招设计与制作；

③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图；

④能制作移动端店铺的优惠券区、分类区、区块分隔标识、客服区、收藏区等；

⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作移动端促销海报；

⑥能根据不同类目商品特点制作移动端商品详情页描述；

⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行移动端店铺的整体风格设计与整体装修（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

#### （2）素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②在进行商品主图设计、促销广告制作、商品详情页设计过程中能注重内容的合法性（不能盗图、发布违法违规信息等）、规范性；

③具有细致的工作作风；

④具有一定的视觉审美、视觉营销能力、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（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

### 四、评价标准

1. 评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，根据考生考试过程操作的规范性、工作任务完成质量、提交文档质量等因素评价最终成绩。

2. 时间和分值分配：本专业技能考核考试时长除职业基本素养模块为 20 分钟，其余模块均为 60 分钟。

本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制，专业基本技能部分为 2 个模块：职业基本素养与网络客户服务与管理，总分分别为 100 分。

岗位核心技能部分参加考试学生按一定比例（见表二）抽取一套试题参加考试，满分为 100 分。

总评成绩采用 100 制，实际得分按以下方式计算：

总评成绩=专业基本技能（职业基本素养）\*20%+专业基本技能（网络客户服务与管理）\*40%+岗位核心技能\*40%

其分值分配如表 1：

表 1 专业技能考核分值分配表



模块名称			总评成绩占比
专业基本技能	1	职业素养	20%
	2	网络客户服务与管理	40%
岗位核心技能	3	移动商务运营推广	40%
	4	移动视觉营销	
合计			100%

技能考核总成绩 60 分及以上评定为合格，85 分以上为优秀。

3. 技能评价要点：重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点附每套试题后。

表 2 移动商务专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	网络客户服务与管理	职业素养	①敬业爱岗，能够坚持职业道德； ②谦虚谨慎，吃苦耐劳； ③工作认真，勇于创新； ④具有良好的团队协作精神、沟通能力和决断能力； ⑤具备良好的营销意识和互联网思维。
			售前客户服务与管理	①分析和提炼企业产品及服务特色正确，能根据字数要求进行很好概况和描述； ②根据企业产品性能或服务特点，有效规划客户接待前的准备工作，思路清晰，准备工作正确完整； ③在使用旺旺等工具与顾客沟通交流时，能够灵活应用售前营销过程的七步骤：招呼、询问、推荐、议价、核实、道别、跟进，能阐述明确、切中要害、语言合适； ④给客户介绍平台某交易流程、交易规则时做到正确、熟练、言简意赅； ⑤在与客户交流时，做到及时准确理解客户需求和期望，针对客户的期望合理推荐产品和服务，将产品特点与客户利益相结合； ⑥客户价值计算正确，针对计算的结果的分析，观点明确、表述清楚、分析深刻； ⑦通过数据分析，按照 ABC 客户分类法对客户进行的分类正确，对客户分类管理的意义及管理措施分析正确、全面； ⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，沟通模拟中的用语礼貌、注意措词，体现了售前客服人员的职业素养。
			售后客户服务	①分析和判断客户异议的类型正确； ②分析判断客户异议产生原因思路清晰、正确、文笔通顺、符合字数要求； ③客户异议处理的步骤详尽、话术合理，有技巧、针对性强、恰当的异议处理建议，整个过程礼节性强；

			务与管理	<p>④分析客户投诉产生的原因正确，客户投诉的类型归属正确；</p> <p>⑤处理客户投诉的基本流程正确，方法采用恰当；</p> <p>⑥处理客户投诉过程采用的话语恰当，可以化解异议并维系了客户；</p> <p>⑦为客户介绍的基本法律常识、提供的维权帮助内容正确，思路清晰；</p> <p>⑧采用电子邮件等方式进行的客户回访，格式正确、内容涵盖了试题情境中要求内容、语言通顺、礼节性强，同时能结合客户的实际情况实时推介了新的产品和服务；</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，沟通模拟中的用语礼貌、注意措词，体现了售后客服人员的职业素养。</p>
2	岗位核心技能	移动商务运营推广	手淘引流推广	<p>①能利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势，并结合 EXCEL 等数据分析工具，进行市场选品、产品线布局；能根据移动端店铺的特点对商品进行全方位价格规划，采用合适的定价方法；</p> <p>②熟悉各种货源方式，能掌握 1688 平台、天猫供销平台、淘工厂等平台的进货技巧，能为移动端店铺选取合适的货源；</p> <p>③能编辑、维护移动端店铺的商品内容，并上传商品，能对店铺的交易订单、交易退款、交易售后、支付等进行管理；</p> <p>④能对移动端店铺商品进行关键字选择，宝贝标题制作、优化等操作，并熟悉手淘 SEO 的原理及操作要点和技能；</p> <p>⑤熟悉移动端店铺的流量入口及流量的展现形式，掌握进入流量池的要求，并能根据店铺发展的阶段和具体情况，正确选择店铺的推广方式和促销方式；具备内容引流，推广工具（直通车、钻石展位、淘宝客）引流、活动（天天特价、聚划算）等引流推广工具的使用；同时能掌握移动端平台站内论坛、博客、旺旺群等的内容运营与建设、互动和推广方法，负责软文帖子的构思、编写、发布、论坛灌水等；</p> <p>⑥具备分析移动端店铺流量指标的能力，统计计算 PV、点击量、点击率等指标，能根据店铺的实际状况，采用合适的方法引流；</p> <p>⑦具备针对移动端店铺运营推广中生成的各类数据进行计算和分析，并依此制定合适的优化策略提高宝贝成交转化率；</p> <p>⑧能够对店铺的成本、利润构成、影响因素进行分析、预测，并制定目标、应对措施，完成既定任务。</p>
			移动新媒体推广	<p>①微信、微博、视频等移动新媒体推广平台的特点、传播的规律，平台的基本规则、操作流程等相关问题回答正确；</p> <p>②为企业在移动平台规划和设计的账号类型正确、合理，账号的名称简单、好记、与公司密切相关、有创意；</p> <p>③移动平台中的栏目内容设计符合网站特点和需求，便于粉丝阅读和选择，用户体验好；</p> <p>④策划和发布的活动内容、话题制定有新意，能引起粉丝兴趣，内容结构严谨、文笔通顺、图文并茂、构思新颖，能吸引网民，获得高黏度的粉丝群；</p> <p>⑤规划开展的互动活动，方法可行性强，条理清晰，推送时间把握准确，且符合网站用户对象；</p> <p>⑥对平台推广中产生相关的粉丝数据统计正确，对粉丝类型、粉丝群体性质以及其具体分布情况，分析正确，提出的相关优化改进建议合理正确；</p> <p>⑦项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观。</p>
		移动网站	<p>①能掌握移动电商的配色方法以及移动端店铺风格形成的要素；掌握移动电商视觉营销的表现形式；</p> <p>②能正确识别和选用网站图像的基本格式，并能进行格式转换；能根据网页图像大小以及图像像素要求对图像进行处理；</p>	

	营销	页面的编辑美化	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、边框等； ⑤能够设置网页基本属性以及 Keyword 关键字、description 标签等； ⑥能够用表格、层、框架、表单、CSS+div 来进行网页内容布局设置； ⑦能够在网页中正确使用文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素； ⑧能够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、图片放大特效制作、广告图片自动轮换制作、浮动广告制作等； ⑨能够利用 CSS 进行网页内容的美化。
		移动端网店美工设计	①能根据移动店铺需求进行移动店铺页面及页面元素的规划； ②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等进行店铺的店招设计与制作； ③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图； ④能制作移动端店铺的优惠券区、分类区、区块分隔标识、客服区、收藏区等； ⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作移动端促销海报； ⑥能根据不同类目商品特点制作移动端商品详情页描述； ⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行移动端店铺的整体风格设计与整体装修（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

## 五、 组考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。

具体方式如下：

### 1. 模块抽取

#### (1) 专业基本技能

专业基本技能是所有被抽中所有学生都必须考试的内容，包括 2 个模块：职业基本素养与网络客户服务与管理模块。

#### (2) 岗位核心技能

岗位核心技能部分的移动商务运营推广模块，抽取参考人数的 50% 参加考试；移动视觉营销模块，抽取参考人数的 50% 参加考试。

### 2. 项目抽取

每个考核模块均设若干考核项目。考生根据抽取的考核模块，随机从对应模块中随机抽取考核项目。

### 3. 试题抽取

学生在相应模块题库中随机抽取 1 道试题，即专业基本技能(职业素养)1 道+专业基本技能(网络客户服务与管理) 1 道+岗位核心技能部分 1 道=1 套试题，3 道题组成一套试题，进行考核。

4. 抽考人数:按各校各专业总人数的 10%确定,如抽查专业人数不足 100 人,则抽取学生 10 人;如抽查专业学生不足 10 人,则全部参加;如抽查专业学生超过 300 人,则抽取学生 30 人,学生按应考人数 1: 1.1 的比例随机抽选。

假定移商专业人数不足 100 人,则抽考人数的确定如下:

表 3 抽考人数确定

序号	模块名称	参考比例	抽考人数	应考人数	
1	专业基本技能	职业基本素养	100%	11	10
2		网络客户服务与管理	100%	11	10
3	岗位核	移动运营推广模块	50%	5	5
4	心技能	移动视觉营销	50%	6	5

## 六、附录

### 1. 相关法律法规

#### (1) 《中华人民共和国电子商务法》

摘录: 第九条

本法所称电子商务经营者,是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织,包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。本法所称电子商务平台经营者,是指在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。本法所称平台内经营者,是指通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

#### (2) 《互联网新闻信息服务管理规定》

摘录: 第二章 许可

第五条 通过互联网站、应用程序、论坛、博客、微博客、公众账号、即时通信工具、网络直播等形式向社会公众提供互联网新闻信息服务,应当取得互联

网新闻信息服务许可，禁止未经许可或超越许可范围开展互联网新闻信息服务活动。

前款所称互联网新闻信息服务，包括互联网新闻信息采编发布服务、转载服务、传播平台服务。

(3) 《网络产品和服务安全审查办法》

摘录：第四条 网络安全审查重点审查网络产品和服务的安全性、可控性，主要包括：

(一) 产品和服务自身的安全风险，以及被非法控制、干扰和中断运行的风险；

(二) 产品及关键部件生产、测试、交付、技术支持过程中的供应链安全风险；

(三) 产品和服务提供者利用提供产品和服务的便利条件非法收集、存储、处理、使用用户相关信息的风险；

(四) 产品和服务提供者利用用户对产品和服务的依赖，损害网络安全和用户利益的风险；

(五) 其他可能危害国家安全的风险。

(4) 《互联网信息服务内容管理行政执法程序规定》

摘录：第二十条 办案人员应当依法收集与案件有关的证据，包括电子数据、视听资料、书证、物证、证人证言、当事人的陈述、鉴定意见、检验报告、勘验笔录、现场笔录、询问笔录等。

电子数据是指案件发生过程中形成的，以数字化形式存储、处理、传输的，能够证明案件事实的数据，包括但不限于网页、博客、微博客、即时通信工具、论坛、贴吧、网盘、电子邮件、网络后台等方式承载的电子信息或文件。电子数据主要存在于计算机设备、移动通信设备、互联网服务器、移动存储设备、云存储系统等电子设备或存储介质中。

视听资料包括录音资料和影像资料。

存储在电子介质中的录音资料和影像资料，适用电子数据的规定。

## 2. 相关规范与标准

本专业标准主要依据的电子商务行业相关规范与标准如表 1 所示。

表 4 引用技术标准和规范

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	淘宝/天猫平台规则	<a href="https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-nav.2.jENjB6">https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-nav.2.jENjB6</a>
2	阿里巴巴平台规则	<a href="https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&amp;tracelog=aliguize_sy">https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&amp;tracelog=aliguize_sy</a>
3	百度推广规范标准	<a href="http://e.baidu.com/">http://e.baidu.com/</a>
4	微信使用规范	<a href="https://mp.weixin.qq.com/">https://mp.weixin.qq.com/</a>
5	微博使用规范	<a href="http://weibo.com/">http://weibo.com/</a>