

移动互联网运营 职业技能等级标准

标准代码：530046

（2021 年 2.0 版）

联创新世纪（北京）品牌管理股份有限公司 制定
2021 年 12 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	3
4 适用院校专业	5
5 面向工作岗位（群）	7
6 职业技能要求	7
参考文献	16

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2020《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：联创新世纪（北京）品牌管理股份有限公司、新华网股份有限公司、深圳职业技术学院、浙江金融职业学院、重庆工业职业技术学院、江苏信息职业技术学院、中联职教（北京）科技有限公司、凌科睿胜文化传播（上海）有限公司。

本标准主要起草人：郭巍、崔恒、严峰、武颖、曾令辉、赵旭、周勇、余海波、段世文、郎峰蔚、高赛、杨叶飞、戴海容、陈月波、金渝琳。

声明：本标准的知识产权归属于联创新世纪（北京）品牌管理股份有限公司，未经联创新世纪（北京）品牌管理股份有限公司书面授权同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了移动互联网运营职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用移动互联网运营职业技能培训、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

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

国家、行业有关标准如下：

GB/T31282-2014 品牌价值评价互联网及相关服务

GB/T28507-2012 互联网文本语音展现通用描述规范

GB/T34090.1-2017 互动广告第1部分：术语概述

GB/T35295-2017 信息技术大数据术语

GB/T24661.2-2009 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范第2部分：企业间（B2B）、企业与消费者间（B2C）电子商务服务平台

GB/T36311-2018 电子商务管理体系要求

GB/T36310-2018 电子商务模式规范

GB/T31482-2015 品牌价值评价电子商务

GB/T31524-2015 电子商务平台运营与技术规范

GB/T18811-2012 电子商务基本术语

GB/T31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分

GB/T31232.2-2014 电子商务统计指标体系第2部分：在线营销

GB/T24661.3-2009 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范第3部分：现代物流服务平台

3 术语和定义

3.1 移动互联网 Mobile Internet

互联网的技术、平台、商业模式和应用与移动通信技术结合并实践的活动的总称，也指用户使用手机、平板电脑等移动终端通过移动网络获取移动通信网络服务和互联网服务。

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 网站运营 Web Operation

广义指一切围绕着网站产品进行的人工干预，狭义指从事与网站后期运作、经营有关的过程，其目的是完善网站服务及提升用户的效率。

3.4 互联网运营 Internet Operation

指通过开展持续的活动或重复的服务，来使互联网产品得到持续的使用或提高产品影响力的一种方式。

3.5 移动互联网运营 Mobile Internet Operation

指在移动互联网领域，将多种运营手段组织并整合在一起，更好地作用于移动互联网产品及其用户群体，辅助产品的成长。

3.6 网络推广 Web Promotion

以企业产品或服务为核心内容，通过互联网或移动互联网的技术与形式展

示给用户的一种推广方式。

3.7 产品运营 Product Operation

指在产品 and 用户之间建立连接，并通过内容建设、用户维护、活动策划等一系列手段管理产品内容和用户，产生价值。

3.8 内容运营 Content Operation

指通过创造、编辑、组织、呈现内容，从而提高互联网产品的内容价值，制造出对用户的黏着、活跃产生一定的促进作用的运营。

3.9 活动运营 Event Operation

根据既定目标，通过策划并执行短期活动，在一定时间段内快速提升产品指标的运营手段。

3.10 用户运营 User Operation

以用户为中心，通过对用户的需求调查，来制定运营机制，达到引入新用户，留住老用户，保持用户活跃及付费转化的目标，即围绕用户开展的一切运营手段。

3.11 新媒体 New Media

利用数字和网络等各种信息化技术，通过不同的渠道以及各种服务终端，更新、更广、更快地向用户提供信息和娱乐服务的传播形态和媒体形态。

3.12 新媒体运营 New Media Operation

通过现代化互联网和移动互联网手段，利用新兴媒体或有媒体性质的平台工具进行产品宣传、推广和营销的一系列运营手段。

3.13 社群 Community

社群是一种以共同特点（包括但不限于共同价值观、共同联系人、共同喜

好、共同成长经历、共同关注事物等)进行跨地域跨时空的联合体和利益共同体。

3.14 社群运营 Community Operation

是用户运营的一部分,指通过社群来连接产品和用户,以更好地接触、管理、服务和运营用户的方式。

3.15 生活服务平台 Life Service Platform

生活服务平台是基于生活服务行业并为之服务的一种比较完善的电子商务形式。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校:数字媒体技术应用、网站建设与管理、计算机平面设计、国际商务、连锁经营与管理、商品经营、市场营销、客户服务、客户信息服务、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、物流服务与管理、旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、茶艺与茶营销、会展服务与管理、播音与节目主持等。

高等职业学校:工商企业管理、连锁经营管理、商务管理、中小企业创业与经营、市场营销、市场管理与服务、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、旅游管理、酒店管理、葡萄酒营销与服务、茶艺与茶叶营销、景区开发与管理、网络新闻与传播、版面编辑与校对、出版商务、数字出版等。

高等职业教育本科学校:计算机应用工程、软件工程、数字媒体技术、大数据技术与应用、互联网金融、财务管理、会计、国际经济与贸易、市场营销、

电子商务、跨境电子商务、物流管理、旅游管理、酒店管理、数字媒体艺术、影视摄影与制作、影视编导、商务英语等。

应用型本科学校：市场营销、网络与新媒体、电子商务、新闻学、传播学、数字媒体技术、广播电视学、广告学、数字出版、编辑出版学、新媒体艺术、数字媒体艺术、影视摄影与制作、播音与主持艺术、电子商务及法律等。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：数字媒体技术应用、网站建设与管理、计算机平面设计、国际商务、连锁经营与管理、市场营销、客户信息服务、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、物流服务与管理、旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、茶艺与茶营销、会展服务与管理、播音与主持等。

高等职业学校：工商企业管理、连锁经营与管理、商务管理、中小企业创业与经营、市场营销、电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、商务数据分析与应用、旅游管理、酒店管理与数字化运营、葡萄酒文化与营销、茶艺与茶文化、智慧景区开发与管理、网络新闻与传播、出版策划与编辑、出版商务、数字出版等。

高等职业教育本科学校：计算机应用工程、软件工程技术、数字媒体技术、大数据工程技术、金融科技应用、大数据与财务管理、大数据与会计、国际经济与贸易、市场营销、电子商务、跨境电子商务、现代物流管理、旅游管理、酒店管理、数字媒体艺术、影视摄影与制作、影视编导、应用英语等。

应用型本科学校：市场营销、网络与新媒体、电子商务、新闻学、传播学、数字媒体技术、广播电视学、广告学、数字出版、编辑出版学、新媒体艺术、数字媒体艺术、影视摄影与制作、播音与主持艺术、电子商务及法律等。

5 面向职业岗位（群）

【移动互联网运营】（初级）：主要面向移动互联网企业的运营部门、借助移动互联网进行业务转型的传统型企业中的运营部门的岗位，完成活动运营、活动策划、酒店 OTA 运营助理、民宿 OTA 运营助理、外卖运营等工作。

【移动互联网运营】（中级）：主要面向移动互联网企业的运营部门、借助移动互联网进行业务转型的传统型企业中的运营部门的岗位，完成图文平台内容运营、短视频内容运营、App 内容运营、用户运营、新媒体运营、流量运营、酒店 OTA 流量运营、民宿 OTA 流量运营、外卖运营等工作。

【移动互联网运营】（高级）：主要面向移动互联网企业的运营部门、借助移动互联网进行业务转型的传统型企业中的运营部门的岗位、完成社群运营、短视频运营、直播运营、外卖平台运营、酒店 OTA 运营主管、民宿 OTA 运营主管等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

移动互联网运营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。

【移动互联网运营】（初级）：主要面向移动互联网企业、互联网转型的传统型企业事业单位、政府部门等的运营部门中从事活动运营、活动策划、用户沟通、用户运营、生活服务平台的初级运营等工作，根据业务需求完成基础运营操作。

【移动互联网运营】（中级）：主要面向移动互联网企业、互联网转型的传统型企业事业单位、政府部门等的运营部门中从事社交网络内容平台的内容运营、

短视频内容运营、用户运营、生活服务平台的流量运营等工作，根据运营需求完成运营流程的搭建，形成稳定的内容输出和流量引入。

【移动互联网运营】（高级）：主要面向移动互联网企业、互联网转型的传统型企事业单位、政府部门等的运营部门中从事社群运营、应用程序运营、小程序运营、生活服务平台体系化运营、数据化运营等工作。根据运营需求实现多类型的运营，实现业务目标。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 移动互联网运营职业技能等级要求(初级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 移动互联网基础运营	1.1 运营工作模块化分解	<p>1.1.1. 掌握移动互联网运营人员的基本素养，能够遵纪守法、诚实守信；能够恪尽职守、勇于创新；能够钻研业务、团队协作；能够严控质量，服务热情。</p> <p>1.1.2 能理解移动互联网运营岗位职责与工作内容。</p> <p>1.1.3 能理解并掌握运营工作与其他相关工作间的动态配合要求和方法。</p> <p>1.1.4 掌握不同移动互联网平台上内容运营、用户运营、活动运营、产品运营的主要工作内容和关系。</p> <p>1.1.5 能掌握运营人员必备工作工具的特点，具备使用基本工具的能力。</p>
	1.2 运营工作流程与操作	<p>1.2.1 能掌握移动互联网交易类产品的运营流程，并开展操作。</p> <p>1.2.2 能掌握移动互联网社交类产品的运营流程，并开展操作。</p> <p>1.2.3 能掌握移动互联网内容类产品的运营流程，并开展操作。</p> <p>1.2.4 能掌握移动互联网工具类产品的运营流程，并开展操作。</p> <p>1.2.5 能掌握移动互联网双边平台类产品的运营流程，并开展操作。</p>
	1.3 运营方法与操作	<p>1.3.1 能掌握移动互联网运营过程中用户获取的基本方法，并开展基础操作。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>1.3.2 能掌握移动互联网运营过程中提高活跃度的基本方法，并开展基础操作。</p> <p>1.3.3 能掌握移动互联网运营过程中提高留存率的基本方法，并开展基础操作。</p> <p>1.3.4 能掌握移动互联网运营过程中提高转化率和续费率的基本方法，并开展基础操作。</p> <p>1.3.5 能掌握移动互联网运营过程中促进自传播的基本方法，并开展基础操作。</p>
2. 用户沟通与服务	2.1 用户沟通流程	<p>2.1.1 能按要求快速响应用户疑问，熟练使用用户反馈澄清的工具；</p> <p>2.1.2 能熟练掌握用户沟通和服务处理的基本流程。</p> <p>2.1.3 能熟练掌握用户投诉的基本处理流程。</p> <p>2.1.4 能掌握用户服务中日常危机的基本应对方式。</p>
	2.2 用户沟通方法	<p>2.2.1 能熟练掌握产品介绍、商品介绍的方法，并开展操作。</p> <p>2.2.2 能熟练掌握在线沟通的基本方法，并开展操作。</p> <p>2.2.3 能熟练掌握刺激下单的基本方法，并开展操作。</p> <p>2.2.4 能熟练掌握应对投诉和差评的方法，并开展操作。</p>
	2.3 用户信息管理	<p>2.3.1 能按要求准确记录用户的沟通信息，并形成标准文档。</p> <p>2.3.2 能按要求持续更新维护用户信息资料库。</p> <p>2.3.3 能熟练掌握调取用户信息的基本流程。</p> <p>2.3.4 能利用完善的用户信息系统，按要求对不同客户和用户提供个性化专业服务。</p>
3. 生活服务平台运营基础操作	3.1 平台选择	<p>3.1.1 能区分不同生活服务平台的特点和用户特征。</p> <p>3.1.2 能根据自身业务发展和产品需要，恰当选择生活服务平台。</p> <p>3.1.3 能区分不同生活服务平台的商家类型和分类，掌握不同类型的商家入驻资质和要求。</p> <p>3.1.4 能在与平台审核工作人员沟通中遵守平台守则和法律法规，具备良好的职业道德。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	3.2 平台入驻	<p>3.2.1 能根据相关平台规则和要求，准备相应的商家资质与材料。</p> <p>3.2.2 掌握商家整体入驻方法，能完成商家入驻操作，并通过平台审核。</p> <p>3.2.3 熟知平台处罚规则，能运用交易规则、晋级规则开展日常运营。</p> <p>3.2.4 掌握平台客服规则，能有效解决运营初期的服务问题，规避运营风险。</p>
	3.3 商品设置和后台管理	<p>3.3.1 能使用不同生活服务平台的商家端移动后台系统，添加新商品和服务，并恰当选择商品服务的类目及分类。</p> <p>3.3.2 能使用商品服务发布功能，添加商品服务名称和其他相关描述。</p> <p>3.3.3 能根据不同类目不同商品服务特点，添加商品服务属性，完成商品服务上传和属性设置。</p> <p>3.3.4 能完成对图文材料和属性的核查操作，确保发布与设置的准确性和规范性。</p>
4. 移动互联网活动运营	4.1 活动准备	<p>4.1.1 熟练掌握移动互联网各主流平台多种类型活动运营的特点。</p> <p>4.1.2 能根据移动互联网平台特点和既定运营目标，选择合适的活动类型。</p> <p>4.1.3 掌握活动运营的多种形式和流程，能完成具体活动的操作流程设置。</p> <p>4.1.4 掌握活动运营的常用工具和手段，能根据具体活动特点，使用恰当的工具和手段。</p>
	4.2 活动策划	<p>4.2.1 掌握活动运营的规划手段，能对活动进行目标分解和主题选择。</p> <p>4.2.2 具备活动策划的基本能力，能完成活动方案设计，掌握创意技巧和开发要点。</p> <p>4.2.3 初步掌握从项目管理角度来管理一个活动的方法，具备项目管理的基础能力。</p> <p>4.2.4 能在他人指导下，从活动运营规则、节奏、引爆点和利益点等维度，对活动策划方案进行判断和调整，并初步预测活动执行效果。</p>
	4.3 活动执行	<p>4.3.1 能掌握活动运营的主要执行方法。</p> <p>4.3.2 能依照活动执行方案和要点，完成具体活动环节的执行。</p> <p>4.3.3 能初步掌握通过关键人和社群影响力扩大活动效果的方法。</p> <p>4.3.4 能在他人指导下完成活动总结 and 复盘，撰写活动运营报告。</p>

表 2 移动互联网运营职业技能等级要求(中级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 社交网络内容运营	1.1 帐号申请及基本信息设置	<p>1.1.1 能根据社交网络公众平台规则与流程, 申请个人和企业公众帐号, 并完成设置。</p> <p>1.1.2 能完成社交网络公众号的内容上传、修改、发布等基本操作。</p> <p>1.1.3 能根据帐号定位完成关注回复、菜单栏设计、搭建关键词回复规则和体系, 并能够根据需求动态更新。</p> <p>1.1.4 能完成用户管理、留言管理等后台管理基本操作。</p>
	1.2 内容编辑制作	<p>1.2.1 能理解社交网络公众号内容主题设置和素材选取的基本逻辑, 掌握信息搜集的方法和技巧。</p> <p>1.2.2 掌握社交网络公众号的基本编辑技能, 会使用文字、图片图表、视频等主要工具编辑制作内容。</p> <p>1.2.3 能理解社交网络的传播特点, 能根据传播要求完成公众号的标题制作。</p> <p>1.2.4 能根据传播要求, 独立完成内容排版、图文搭配、摘要制作等工作。</p>
	1.3 运营规划与流量引入	<p>1.3.1 掌握社交网络用户分析方法, 能根据用户画像、场景拆解、痛点挖掘的成果对内容进行初步规划。</p> <p>1.3.2 能根据内容运营规划, 通过不同平台引入流量。</p> <p>1.3.3 能根据运营活动策划方案, 完成流量引入活动的执行。</p> <p>1.3.4 掌握社群流量引入的主要方法和技巧。</p>
2. 短视频内容运营	2.1 帐号申请及基本信息设置	<p>2.1.1 能根据短视频平台规则与流程, 完成个人和企业帐号注册操作。</p> <p>2.1.2 能根据自身定位, 完成个人帐号和企业帐号的标签化设置。</p> <p>2.1.3 掌握上传短视频的基本操作方法, 能根据需要完成添加位置信息、参与热门话题等附加发布。</p> <p>2.1.4 具备区分不同短视频平台、用户和内容特点的能力, 掌握不同短视频平台的内容规范守则。</p>
	2.2 内容编辑制作	<p>2.2.1 能根据短视频选题要求, 从素材、剧情、节奏等方面进行设置。</p> <p>2.2.2 能完成拍摄前期准备工作, 能对拍摄场地、场景和硬件进行基本规划。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>2.2.3 能掌握短视频拍摄方法，完成短视频的拍摄执行。</p> <p>2.2.4 掌握短视频主要剪辑方法，能独立完成短视频后期编辑制作。</p>
	2.3 内容规划与优化	<p>2.3.1 能按照既定的运营目标要求，对一段时期内的系列具体内容进行分解规划。</p> <p>2.3.2 能根据不同平台的特点，选取恰当方式推送和发布短视频内容。</p> <p>2.3.3 能掌握根据各短视频平台特点，提升内容与用户契合度的技巧。</p> <p>2.3.4 能理解短视频相关数据指标的意义，能在他人指导下执行数据分析和内容优化工作。</p>
3. 用户运营	3.1 用户画像与定位	<p>3.1.1 能根据行业特点和产品定位，确定目标用户。</p> <p>3.1.2 初步掌握用户分类、用户分层的方法，能在他人指导下，对目标用户进行分类和分层。</p> <p>3.1.3 掌握常见的用户需求采集方法，能在他人指导下，完成用户需求采集。</p> <p>3.1.4 掌握用户画像的主要方法，能根据用户分析数据完成用户画像。</p>
	3.2 新用户获取	<p>3.2.1 能初步掌握获取种子用户的方法，能根据既定策略建立起与种子用户的连接。</p> <p>3.2.2 能掌握常用的在线获取新用户的基本方法和技巧。</p> <p>3.2.3 能根据既定策略和方法，在预算范围内准确完成新用户获取的执行工作。</p> <p>3.2.4 能根据用户运营目标，完成通过线下推广获取新用户的执行工作。</p>
	3.3 用户留存与活跃度促进	<p>3.3.1 掌握提升用户转化率的基本方法和步骤，初步具备根据不同产品形态，调整工作方法和步骤的能力。</p> <p>3.3.2 能在他人指导下，针对不同层级用户，制定不同的用户留存计划。</p> <p>3.3.3 初步具备判断用户生命周期所处阶段的能力，并能根据相应阶段促进用户活跃度。</p> <p>3.3.4 掌握主要的用户召回渠道和召回方法，能在他人指导下，执行对不同层级用户的召回工作。</p>
4. 生活服务平台运营	4.1 制定流量运营方案	<p>4.1.1 能熟练使用流量漏斗模型分析生活服务平台的运营情况。</p> <p>4.1.2 能熟练掌握展现量含义并找出影响因素。</p> <p>4.1.3 能熟练掌握点击量含义并找出影响因素。</p> <p>4.1.4 能熟练掌握访客数含义并找出影响因素。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		4.1.5 能熟练掌握询单量含义并找出影响因素。 4.1.6 能熟练掌握订单量含义并找出影响因素。 4.1.7 能针对生活服务平台特点形成流量运营方案。
	4.2 输出流量结构分布结果	4.2.1 能熟练分析生活服务平台的流量结构。 4.2.2 能熟练梳理生活服务平台上店铺的流量入口。 4.2.3 能熟练找出生活服务平台上店铺的影响关键因素。
	4.3 采取流量运营行动	4.3.1 能熟练掌握生活服务平台的促销活动参与流程。 4.3.2 能根据不同类型的促销活动制作线上物料。 4.3.3 能熟练操作生活服务平台的付费流量工具。 4.3.4 能根据调查反馈对流量运营全环节优化升级。

表 3 移动互联网运营职业技能等级要求(高级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 社群运营	1.1 社群运营筹备	1.1.1 能理解社群定位和运营目标，掌握建立社群的流程。 1.1.2 能根据运营目标撰写邀请文案、任务公告等内容，并拟定社群规则。 1.1.3 能根据运营规划，对目标用户分级，并设计激励体系。 1.1.4 掌握社群运营基本工具的使用方法。
	1.2 社群组建	1.2.1 掌握组建社群的基本方法，能设计社群组建计划。 1.2.2 能根据业务定位和目标，引入符合社群定位的种子用户。 1.2.3 掌握用户新入群后的交流技巧，能借势种子用户及其他影响力强的用户，引入更多用户。 1.2.4 能设立激励机制提升用户活跃度，能在运营实践过程中迭代和优化既定计划。
	1.3 社群运营执行	1.3.1 掌握不同场景下的沟通技巧，能引导社群交流方向，及时化解社群内部矛盾。 1.3.2 熟练执行在线分享等社群活动，掌握高质量在线群分享的方法和技巧。 1.3.3 能根据社群特点设定话题和活动，并通过话题和活动筛选精准用户，主动推动社群文化的形成。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		1.3.4 能根据运营目标，持续设计并执行线上、线下社群活动，引导用户参与，增加社群黏性。
2. 应用程序运营	2.1 移动端应用程序运营	2.1.1 能根据产品特点和用户属性，对移动端应用程序登录界面做概括性文字描述。 2.1.2 能按照应用商店规则和流程，完成对移动端应用程序的基本介绍。 2.1.3 掌握移动端应用程序的基本设计规则和 content 优化方法。 2.1.4 掌握增加用户留存的奖励机制和互动体验设置方法。
	2.2 移动端应用程序推广	2.2.1 掌握应用内推广应用程序的主要方法。 2.2.2 掌握应用商店推广应用程序的主要方法。 2.2.3 掌握网盟类推广应用程序的主要方法。 2.2.4 掌握线下推广应用程序的主要方法。
	2.3 小程序运营	2.3.1 能理解小程序的运营特点和模式，掌握小程序申请流程。 2.3.2 能使用分享、互动、植入等方法，通过小程序获取新用户。 2.3.3 能对小程序进行评估与优化，掌握小程序数据分析的主要方法。 2.3.4 掌握使用小程序在不同行业开展运营推广的主要手段。
3. 生活服务平台运营	3.1 规划与包装	3.1.1 能根据平台特点和商家核心业务，明确自身定位。 3.1.2 能完成商品服务主图与视频上传操作。 3.1.3 能使用图文、视频等多种方式完善商家包装。 3.1.4 掌握优化商品详情页的方法和技巧，熟练掌握商家端后台系统所有核心功能。
	3.2 用户运营	3.2.1 能利用平台用户管理功能，对用户进行标签分类，实现用户分层管理。 3.2.2 掌握获取新用户与维护老用户的主要方法，能通过多种操作模式导入用户。 3.2.3 掌握用户评价优化方法，能运用多种手段提升用户评价。 3.2.4 能使用生活服务平台营销推广工具，完成面向目标用户的精准投放。
	3.3 活动运营	3.3.1 能根据商家特点策划包括短视频、直播类的营销活动。 3.3.2 能判断不同生活服务平台多种活动对商家的核心利益点，并通过参与活动获得商家利益。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>3.3.3 了解优惠券的作用、类型、创建方法与流程，能完成使用优惠券开展多种促销活动的操作。</p> <p>3.3.4 掌握生活服务平台数据监控与管理方法，能使用相关数据分析工具提升运营水平。</p>
4. 数据化运营	4.1 网站和应用程序数据分析	<p>4.1.1 熟悉网站数据分析流程，掌握核心数据指标定义，能用多种方法获取核心数据。</p> <p>4.1.2 熟悉应用程序数据分析流程，掌握核心数据指标定义，能用多种方法获取核心数据。</p> <p>4.1.3 掌握从多个维度进行网站和应用程序流量分析的方法。</p> <p>4.1.4 掌握从多个维度进行网站和应用程序用户分析的方法。</p>
	4.2 生活服务平台数据管理	<p>4.2.1 能利用生活服务平台的系统功能对流量进行数据管理。</p> <p>4.2.2 能对生活服务平台上的用户类数据进行分析 and 诊断。</p> <p>4.2.3 能对生活服务平台上的交易类数据进行分析 and 诊断。</p> <p>4.2.4 能对生活服务平台上的转化类数据进行提升和管理。</p>
	4.3 动态评分与客户服务数据化管理	<p>4.3.1 能掌握动态评分的计算方法和技巧。</p> <p>4.3.2 能掌握动态评分的管理方法和技巧。</p> <p>4.3.3 能掌握动态评分的提升方法和技巧。</p> <p>4.3.2 能根据运营目标，对客户服务进行数据化管理和考核。</p>
	4.4 会员数据管理	<p>4.4.1 能根据运营目标，获取并分析会员数据。</p> <p>4.4.2 掌握促进会员增长的基本方法和技巧。</p> <p>4.4.3 掌握减少会员流失的基本方法和技巧。</p> <p>4.4.4 掌握主流的客户关系管理模型的应用场景和使用技巧。</p> <p>4.4.5 掌握会员全生命周期管理的一般方法。</p>

参考文献

- [1]中华人民共和国网络安全法（实用版）.北京：中国法制出版社，2018.
- [2]中华人民共和国广告法.北京：法律出版社，2018.
- [3]中华人民共和国电子商务法.北京：法律出版社，2018.
- [4]中央网络安全和信息化委员会办公室.互联网信息服务管理办法[S].2000.
- [5]中央网络安全和信息化委员会办公室.互联网新闻信息服务管理规定[S].2017.
- [6]工业和信息化部.移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定[S].2016.
- [7]国家广播电影电视总局、中华人民共和国信息产业部.互联网视听节目服务管理规定[S].2007.
- [8]国家广播电影电视总局.互联网等信息网络传播视听节目管理办法[S].2004.
- [9]国家工商行政管理总局.互联网广告管理暂行办法[S].2016.
- [10]国家互联网信息办公室.移动互联网应用程序信息服务管理规定[S].2016.
- [11]国务院.关于积极推进“互联网+”行动的指导意见[S].2015.
- [12]工业和信息化部.电信和互联网用户个人信息保护规定[S].2013.
- [13]中华人民共和国文化部.互联网文化管理暂行规定[S].2011
- [14]国家互联网信息办公室.微博客信息服务管理规定[S].2018
- [15]国家互联网信息办公室、文化和旅游部、国家广播电视总局.网络音视频信息服务管理规定[S].2019

- [16]国家互联网信息办公室.互联网用户公众账号信息服务管理规定[S].2017
- [17]国家互联网信息办公室.互联网群组信息服务管理规定[S].2017
- [18]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.
- [19]中华人民共和国教育部.高等职业学校市场营销专业教学标准[S].2019.
- [20]中华人民共和国教育部.高等职业学校网络新闻与传播专业教学标准[S].2019.
- [21]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.
- [22]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.
- [23]中华人民共和国教育部.中等职业学校市场营销专业教学标准(试行)[S].2019.
- [24]中华人民共和国教育部.中等职业学校客户服务专业教学标准(试行)[S].2019.
- [25]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.
- [26]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.
- [27] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [28] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [29] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）