

湖南商务职业技术学院学生专业技能考核标准

电子商务

(2018 年)

湖南商务职业技术学院

目 录

一、专业名称及适用对象	1
1. 专业名称	1
2. 适用对象	1
二、考核目标	1
三、考核内容	1
模块一 网店客户服务与管理.....	1
模块二 网店（站）美工.....	3
模块三 电商平台运营.....	5
模块四 企业 SEO 推广	7
四、评价标准	9
五、组考/考查方式	15
六、附录	16
1. 相关法律法规（摘录）	16
2. 相关规范与标准（摘录）	16

湖南商务职业技术学院

电子商务专业学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

专业名称：电子商务（630801）

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核目标

本专业技能考核，以电商平台（阿里系为主要平台）经营过程中各岗位所需技能为基准，通过设置网店客户服务与管理、网店（站）美工、网店（站）运营推广、企业SEO推广等四个技能模块，测试学生的网店售前售后客服、网店平面美工设计、网站页面设计与制作、网店付费和免费推广、网站SEO搜索引擎优化以及学生从事电子商务工作过程中的团队协作、执行能力、创新思维、成本控制、质量效益、安全规范等职业素养。引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，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，提高专业教学质量，培养适应信息时代发展需要的电子商务高素质技术技能人才。

三、考核内容

模块一 网店客户服务与管理

网店客户服务与管理是电子商务网店经营过程中客服岗位从业人员的基本技能，本技能模块基于网店客户接待的工作流程设计，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：分析和提炼网店产品或服务的特色及优势，分析目标客户，通过网

络了解客户的需求，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，实施客户关怀和回访等。

1. 网店客户服务与管理（售前客户服务与管理）

基本要求：

（1）技能要求

①以提高网店成交转化率和客单价为目标，能有效对自身网店产品或服务的特点进行合理分析，提炼网店产品服务特色及优势，并能识别和描述网店的目标客户群体；

②能使用千牛旺旺等在线实时沟通工具与顾客进行有效沟通，能根据实际情况选择合适的交流话术，掌握与客户交流技巧；

③了解电商平台基本交易流程，平台基本交易基本规则；

④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；

⑤能对客户价值进行评估，正确测算客户价值；

⑥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、沟通能力和团队协作精神；

②有乐观向上的工作态度和良好的服务意识；

③有快速反应和随机应变的能力；

④有较强的市场分析能力和客户需求分析能力；

⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；

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。

2. 网络客户服务与管理（售后客户服务与管理）

基本要求：

（1）技能要求

- ①能掌握异议处理的步骤和方法；
- ②能掌握异议处理的原则，灵活运用异议处理技巧；
- ③能分析客户投诉产生的原因，准确判断客户投诉的类型；
- ④能科学制定处理投诉的基本流程，掌握一般投诉处理方法；
- ⑤能合理利用投诉处理的基本技巧，来化解异议并维系客户；
- ⑥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有良好的协调、沟通能力和团队协作精神；
- ②有乐观积极的工作态度，有较强的抗压能力；
- ③有敏锐的洞察力和随机应变的能力；
- ④拥有良好的服务意识，有较强的客户关系维护能力；
- ⑤能换位思考，拥有较强的同理心；
- ⑥认真负责、有耐心、有责任心；
- ⑦有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；
- ⑧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。

模块二 网店（站）美工

本技能模块以提升网店（站）的点击率、转化率及为用户提供良好的视觉效果以增强顾客的购买意向为目标，分成网站页面的编辑美化、网店平面美工设计 2 个抽考项目。其中的“网站页面的编辑美化”模块以完成企业的网站页面设计与制作为工作任务，主要运用图像处理工具

（Photoshop）、网页设计工具（Dreamweaver），完成企业网站所需图片制作与处理、网站页面布局、网站页面内容的编辑、网站页面制作等。

“网店平面美工设计”模块是以完成网店各图片和页面设计为工作任务，

主要运用图形图像处理工具（Photoshop），完成店铺的Logo 设计、Banner设计、主图设计、促销海报设计、商品详情页设计。

1. 网站页面的编辑美化

（1）技能要求

①能够根据要求制作网页中的图像，网站Logo、按钮、Banner。

②能够对图像进行处理，包括图像大小调整、去除水印、添加文字、设置文字效果、裁剪、图像合成以及图片调色等操作。

③能够对网页基本属性以及Keyword关键字、Description标签进行设置。

④能够在网页中正确使用文字、图像、表单、页面链接、热点链接、qq客服、旺旺客服等元素；

⑤能够使用DIV+CSS来进行网页内容的布局；

⑥能够利用CSS进行网页内容的美化。

⑦能够在页面中对页面元素进行基本的动态设计，包括鼠标经过图像设计、动态轮播图片、滚动文字图片等；

（2）素养要求

①具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②具有良好的职业道德，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。

2. 网店平面美工设计

（1）技能要求

①能进行网店的Logo设计与制作；

②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等，进行店铺的Banner设计与制作；

③能根据店铺运营与推广目标制作店铺商品的主图或直通车主图；

④能根据店铺的促销活动以及商品信息，提炼商品卖点，设计促销文案，并完成商品或店铺促销海报的设计与制作；

⑤能根据店铺需求和商品基本信息，搭建商品详情页框架，设计商品详情页文案，并完成商品详情页的制作；

（2）素养要求

①具有良好的沟通和团队协作能力；

②具有良好的职业道德，在进行美工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具有不断进取、精益求精的工匠精神；

④具有一定的视觉审美、视觉营销能力、创新思维能力；

⑤具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。

模块三 电商平台运营

本技能模块包括 B2C/C2C 平台运营、B2B 平台运营 2 个抽考项目。本模块考核内容为以企业网店运营与推广为背景，主要运用网店内部推广工具，完成网店运营推广中的市场选品、商品定价、店铺引流、商品转化等技能操作，以达到网店盈利最大化的目的。基本涵盖了网店运营与推广岗位所需求的平台操作、数据统计、分析决策等技能。

1. B2C/C2C平台运营

基本要求：

（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，进行市场选

品；

②能对店铺商品进行全方位价格规划，并能对比分析平台竞争对手的价格，采用合适的定价方法；

③熟悉 B2C/C2C 平台运营推广常用规则，能灵活使用直通车等付费推广工具对商品进行付费推广；

④能够分析店铺的流量结构，统计计算 PV、点击量、点击率等数据指标，能根据店铺的实际情况，采用合适的方法进行引流；

⑤能够对店铺商品成交转化率、跳失率等数据指标进行计算和分析，制定相应的策略提高商品成交转化率；

⑥能够对客单价进行分析，运用合适的营销策略提升客单价；

⑦能对店铺或店铺商品实施 SEO 优化，如：进行关键词选择，宝贝标题制作与优化，宝贝上下架时间分析与优化等；

⑧能够全面深入认识店铺的 DSR 动态评分，及时分析店铺 DSR动态评分走势，并采用合适方法提升DSR 动态评分；

⑨能够协助制定店铺客服KPI考核规则，并能对数据进行分析 and 反馈；

⑩能够分析和计算店铺的成本、利润构成，并能对其影响因素进行分析、预测、制定应对措施。

（2）素养要求

①具备良好的学习能力；

②具备电商B2C交易规则的理解能力；

③具备敏锐的数据观察能力；

④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；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。

2. B2B平台运营

基本要求：

（1）技能要求

①熟悉典型 B2B 平台运营推广规则，灵活使用诚信通/网销宝/ 黄金展位等推广运营工具；

②能掌握阿里巴巴等 B2B 平台论坛、博客、旺旺群等的内容建设、互动和推广方法，进行软文的构思、编写、发布、论坛推广等；

③能精通平台站内关键词策略、对站内店铺及店内商品选择合适的关键词，进行搜索关键词优化，提升自然搜索排名；

④能熟练使用阿里指数、生意参谋等数据平台，对网店店铺的 IP、PV、销量、跳出率、地域分布、转化率等做出数据分析；

⑤能进行B2B店铺基础模块功能的搭建；

⑥能实施店铺整体评分优化、商品属性优化、标题优化、价格优化；

⑦能够实施站内 SEO 排名，从商品销量、买家数、复购率、收藏、好评、浏览量、支付转化率等方面提升商品及店铺搜索权重；

（2）素养要求

①具备良好的学习能力；

②具备电商B2B交易规则的理解能力；

③具备敏锐的数据观察能力；

④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；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 企业 SEO 推广

本技能模块包括搜索引擎推广一个抽考项目。本模块主要用于考核学生根据企业从事电子商务活动的需要，利用搜索引擎平台（百度、搜狗）为企业网站进行SEO推广的相关技能。

1. 搜索引擎推广

基本要求：

（1）技能要求

①能熟练地把目标推广网站提交给常见搜索引擎,并能检查搜索引擎是否将公司网站搜录成功;

②能使用站长工具等统计工具对目标网站进行搜索引擎收录基本情况的调查;

③能熟练使用搜索引擎优化(SEO)的主要方法,对公司现有网站提出搜索引擎优化诊断方案;

④能熟练通过站长平台等网站管理员工具来了解潜在用户的搜索习惯;

⑤能根据公司的宗旨、市场定位、产品的卖点、用户的搜索习惯正确设计、选择网站(网页)的标题、关键词、描述等;

⑥能利用搜索引擎技巧快速找到所要的资源,分析竞争对手网站优化和推广情况;

⑦了解搜索引擎分类目录、外部链接和内部链接、关键词链接、交换链接等方法,要求掌握各种链接策略的实现方法,能选择、整合合适的新媒体和形式来开展网站推广;

⑧了解搜索引擎相关收费推广项目(如关键词竞价、关键词广告等)的基本规则和基本方法,要求能够为竞价推广实施制定计划、设定预算、选择关键词、撰写创意等;

⑨能使用相关的统计工具对推广情况进行数据统计、效果分析,并提出优化措施,以提高网站的转换率和网络推广效果。

（2）素养要求

①具备良好职业道德,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、合规性。

②具备良好的自学能力,及时各大搜索引擎算法更新,及搜索引擎优化技术的更新。

③具备较强的执行实践能力,对优化的工作能够切实执行并认真完

成。

④具备统筹规划的运营思维，对优化的策略布局可以掌控和不断完善

⑤具备一定的文字书写能力，并且对数字要敏感，具有一定的数据分析能力；

⑥较强的团队精神和工作激情，善于沟通，踏实肯干；

四、评价标准

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，技能考核与职业素养考核相结合。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。

分值分配：本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制，其中专业技能占 90 分，职业素养占 10 分。最终成绩 60 分以上为合格，85 分以上为优秀。

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内容如表 1 所示：

表1 电子商务专业技能考核评价要点

序号	模块	项目	评价要点
1	网店客户服务与管理	售前客户服务与管理	<p>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括和描述；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>④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；</p> <p>⑤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；</p> <p>⑥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；</p> <p>⑦项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交文档工整、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。</p>
		售后客户服务与管理	<p>①分析和判断客户异议的类型正确；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <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>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，体现了售后客服人员的职业素养。</p>

2	网店（站）美工	网店平面美工设计	<p>①店铺 Logo 尺寸、格式符合要求，Logo 设计有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型；</p> <p>②店铺的 Banner 尺寸、格式符合要求，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销导向；</p> <p>③Banner 中添加了店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语，且设计美观；</p> <p>④商品主图的尺寸、格式符合要求，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行了调整，调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力；</p> <p>⑤在商品的主图中加入了合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满*送*”等利益点；</p> <p>⑥海报的尺寸、格式符合要求，海报内容中有产品的展示、宣传文案、图标元素、引导按钮等，海报设计紧扣活动主题，设计美观，主题突出，有视觉冲击力；</p> <p>⑦详情页的尺寸、格式符合要求，详情页版面布局合理、商品特点及卖点突出、商品细节与相关参数齐全，整体设计简洁直观、美观大方、极好地方便客户了解产品的质量和功能细节；</p> <p>⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的图片文档命名和格式符合试题要求，文档文件夹中去除了不相关的的文档，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组，体现了网店美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>
		网站页面的编辑美化	<p>①网站页面按照要求制作图片，如网站 logo、按钮、banner，设计美观。</p> <p>②网站页面中图像按照要求进行处理，如图像大小调整、去除水印、添加文字、设置文字样式、裁剪、图像合成以及图片调色，内容准确、设计美观。</p> <p>③根据页面功能和内容要求灵活选用 div+css 进行了布局，布局合理、美观。</p> <p>④根据页面效果图设置 css 样式，如 css 样式创建、css 样式编辑、css 样式应用。</p> <p>⑤网页基本属性以及 Keyword、description 等设置正确。</p> <p>⑥网页中文字、图像、表单、页面链接、热点链接、qq 客服、旺旺客服等元素添加、修饰正确、美观。</p> <p>⑦页面中元素的动态设计，如鼠标经过图像、动态轮播图片、滚动文字图片制作，设计正确、美观。</p> <p>⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的网页文档命名和内容符合试题要求，文档文件夹中去除了不相关的、无用的文档，整个页面编辑美化体现了网站美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>

3	电商平台运营	<p>B2 B/ B2 C 平台运营</p> <p>①直通车、钻石展位、淘宝客、天天特价、聚划算等推广运营工具理解正确、相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地把推广信息传递给潜在消费者，让客户了解产品的特点和卖点，软文紧扣推广目标，能吸引网民，结构严谨、文笔通顺，软文发布的平台与版块， 选择合适，与产品特点吻合；</p> <p>③③利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势、价格定位等操作正确，趋势分析正确，定价方法选用合适， 定价计算正确；</p> <p>④商品关键字的选择操作正确，选择合理，制作的宝贝标题符合商品标题一般制作要求，优化思路清晰，宝贝上下架时间分析正确，选用的上架安排时点和思路正确；</p> <p>⑤PV、点击量、点击率等流量指标计算正确，流量结构、影响因素分析正确，根据店铺实际选用的引流方法合适、具备可操作性；</p> <p>⑥成交转化率、跳失率等数据指标计算正确，对成交转化率影响因素分析，以及数据的分析全面、深入、正确，制定的提升成交转化率的策略正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑦店铺客单价计算正确，客单价影响因素分析全面、正确， 根据店铺实际提升客单价的策略运用正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑧DSR 动态评分含义回答正确，动态评分影响因素分析正确、全面，选用的提升 DSR 动态评分方法正确、合理；</p> <p>⑨根据客服 KPI 考核规则进行的数据分析正确、全面，店铺的陈本、利润计算正确，构成分析正确，影响因素分析正确，制定的应对措施正确、合理。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，其中的操作过程、数据分析、制定方法、优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
---	--------	--

		<p>B2 B 平 台 运 营</p> <p>①对诚信通、网销宝、黄金展位等推广运营工具的理解正确， 相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地把推广信息传递给潜在消费者，让潜在客户了解产品的特点和卖点，软文紧扣推广目标，能吸引网民，结构严谨、文笔通顺，软文发布的平台与版块， 选择合适，与产品特点吻合；</p> <p>③商品关键字的选择操作正确，选择合理，制作的宝贝标题符合商品标题一般制作要求，标题优化思路清晰；</p> <p>④使用阿里指数、生意参谋等数据平台工具分析数据，操作和分析正确；对网店店铺的 PV、销量、点击率、转化率、跳出率、客单价等数据指标计算正确，且对数据指标的相关分析正确；</p> <p>⑤根据数据指标分析后，实施的店铺整体评分优化、流量优化、转化率优化、客单价优化等措施正确、全面；</p> <p>⑥从产品销量、买家数、收藏、好评、浏览量优化、产品属性优化、标题优化、价格优化等方面提升产品权重措施正确，有可执行性；</p> <p>⑦针对 B2B 平台实施的代理加盟，CRM 管理等措施正确、完整；</p> <p>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，其中的操作过程、数据分析、制定方法、</p> <p>⑨优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
--	--	---

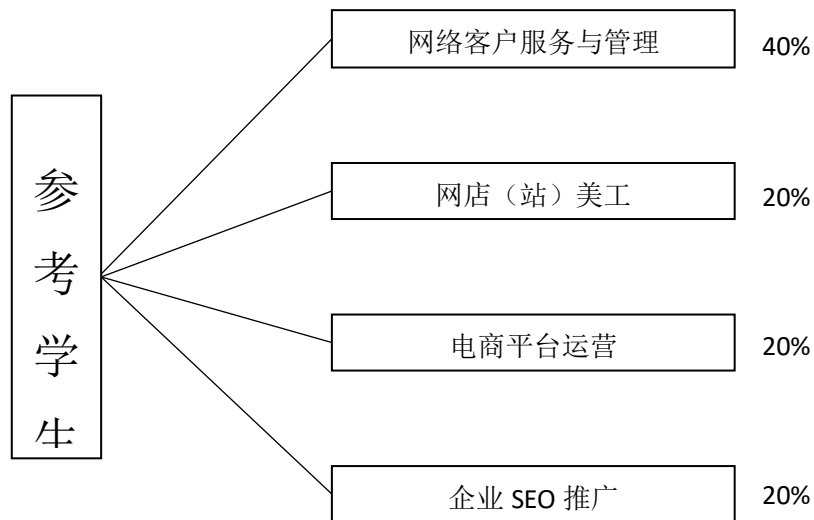
4	企业 SEO 推广	搜索引擎优化	<p>①常用的搜索引擎入口地址回答正确，将推广目标网站提交给某搜索引擎的操作正确，检查搜索引擎是否收录公司网站的操作正确；</p> <p>②使用站长工具等统计工具对目标网站进行搜索引擎收录基本情况调查的操作过程正确，提交的截图和数据清晰、正确；</p> <p>③对公司网站的 Title、Keyword、Description、关键词密度的查询正确，根据查询结果进行的诊断正确，优化思路清晰、正确；</p> <p>④根据公司的宗旨、市场定位、产品卖点、用户搜索习惯设计的标题、关键词、描述等正确、有创意、可执行；</p> <p>⑤通过 Google 网站管理员工具和百度推广助手分析的潜在用户搜索习惯，分析正确；</p> <p>⑥在搜索引擎使用过程中能够使用高级搜索、布尔操作符等搜索技巧快速找到资源，分析竞争对手情况，搜索技巧使用正确，搜索的结果符合要求；</p> <p>⑦搜索引擎关键词竞价、关键词广告等基本规则和基本方法回答正确，创意内容设计主题鲜明、简明扼要、新颖吸引</p> <p>⑧引人、契合网络文化与 SEO，字数和格式都达到相关要求；</p> <p>⑨针对搜索引擎的点击率、转换率等数据指标的涵义回答正确，数值计算正确，数据分析正确，改进建议和优化措施具体、正确、有可操作性；</p> <p>⑩项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，操作过程规范、提交的文档工整、美观。</p>
---	-----------	--------	---

五、组考/考查方式

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：

模块选取：网店客户服务与管理模块、网店（站）美工模块、电商平台运营模块、企业SEO推广模块均为参与抽考模块，采用抽签方式进行模块选考。

学生考试模块确定：参与考试的学生按规定比例随机抽取考试模块，各模块考试的学生人数按四舍计算，剩余的尾数学生随机在四个模块中抽取考试模块，其中将有40%考生抽到“网店客户服务与管理”模块，20%考生抽到“网店（站）美工”模块，20%考生抽到“电商平台运营”模块，20%考生抽到“企业SEO推广”模块。具体如图所示。



试题抽取方式：学生在相应模块题库中随机抽取 1 道试题考核。

六、附录

1. 相关法律法规（摘录）

(1) 《互联网信息服务管理办法》（国务院令 292 号）

摘录：第十五条 互联网信息服务提供者不得制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：（一）反对宪法所确定的基本原则的；

（二）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；（三）损害国家荣誉和利益的；……

(2) 《商务部关于促进电子商务应用的实施意见》商电函[2013]911 号

摘录：重点任务：（一）引导网络零售健康快速发展。

引导网络零售企业优化供应链管理、提升客户消费体验，支持网络零售服务平台进一步拓展覆盖范围、创新服务模式；支持商场、连锁企业、专业市场等传统流通企业依托线下资源优势开展电子商务，实现线上线下资源互补和应用协同；组织网络零售企业及传统流通企业开展以促进网络消费为目的的各类网络购物推介活动。

2. 相关规范与标准（摘录）

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1 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	国家电子商务师职业资格标准	国家职业资格电子商务师新版教材(2014 年版)
2	淘宝/天猫平台规则	https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-nav.2.jENjB6
3	阿里巴巴平台规则	https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&tracelog=aliguize_sy
4	百度推广规范标准	http://e.baidu.com/
5	微信使用规范	https://mp.weixin.qq.com/
6	微博使用规范	http://weibo.com/