# **2025年黑龙江省职业教育春季高考**

# **电子商务类专业技能操作考试大纲**

## 一、考试依据

1.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》，2017年8月26日发布。

2.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《职业教育专业目录（2021年修订）》；职业教育专业简介（2022年修订）。

3.参照《国家职业技能标准》(2022年修订）的《电子商务师》职业技能标准。

4.参照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》。

**二、考试方式**

## 2025年黑龙江省职业教育春季高考电子商务类专业技能考试以现场实操方式进行，考试总分为200分，分为商品标题制作（40分）、视觉营销（100分）、网店客户服务（60分）三个模块，考试时间为90分钟。

**三、考试范围和要求**

## 以中等职业教育毕业生从业能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、应用、综合运用各个层面，充分融合专业知识和技能操作的职业技能要素，将专业知识融入技能操作考试内容。

**技能模块1 商品标题制作**

1.知识与技能

（1）能够熟练掌握计算机的基本操作，熟练使用主流办公软件。

（2）能够掌握网店商品标题的组成原则

（3）能够根据商品信息制作商品标题

2.设备与材料

（1）考试用主流办公软件，全拼、简拼、微软拼音等中文输入法和英文输入法。

（2）题签（考前密封）。

3.操作规范要求

（1）熟练掌握台式计算机的基本操作。

（2）准确制作考试题目中规定的商品标题。

（4）考生要在15分钟内完成操作。

**技能操作模块2 视觉营销**

1.知识与技能

（1）能够正确进行信息采集。

（2）能够正确进行网店装修与设计，包括店标（Logo）、主图、Banner图的设计与制作。

（3）具备商品信息编辑能力。

（4）具备商品视觉营销能力。

2.设备与材料

（1）考试用能连接互联网的电脑,考试机器预装火狐、谷歌等主流浏览器录屏软件；全拼、简拼、微软拼音等中文输入法和英文输入法；AdobePhotoshop CS6版本。

（2）商品素材库。

（3）题签（考前密封）。

3.操作规范要求

（1）考试开始，开始操作；考试时间终止，立即结束操作。

（2）上交作品文件中任何位置不得出现明显或暗示的学校及考生名称。

（3）视觉营销设计作品内容元素应均来自商品素材库和考生考试现场自主设计创作，如发现抄袭、截屏电商平台相关内容视为违纪行为，取消考试资格，并按相关考试程序进行处理。

（4）考生要在60分钟内完成操作。

**技能模块3 网店客户服务**

1.知识与技能

（1）能够准确合理提供售前、售中的咨询服务。

（2）能够合理提供退换货服务。

（3）能够回复、处理顾客投诉事件。

2.设备与材料

（1）考试用试题（考前密封）。

（2）黑色碳素笔（考生自备）。

3.操作规范要求

考生须在15分钟内，完成所给考题的答题操作，不得超时。

**四、考核项目及权重**

结合考试范围给定2025年考核项目及权重，如表1所示。

表1 2025年考核项目及权重

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考试模块** | **技能要点** | **考 核 内 容** | **权重** | **考试时间** |
| 模块1  商品标题制作 | 商品标题的组成 | 1.根据商品信息提炼关键词  2.制作商品标题4个 | 40 | 15分钟 |
| 模块2  视觉营销 | 制作店标LOGO | 1.店标（Logo）  设计要求：店标（Logo）大小适宜、比例精准、没有压缩变形，能体现店铺所销售的商品，设计独特，具有一定的创新性  具体要求：制作1张尺寸为230\*70像素、大小不超过150K的图片作为店标 | 20 | 60分钟 |
| 制作商品主图 | 2.商品主图  设计要求：图片必须能较好地反映出该商品的功能特点、对顾客有很好的吸引力，保证图片有较好的清晰度，图文结合的图片，文字不能影响图片的整体美观、不能本末倒置  具体要求：制作1张主图，尺寸为800\*800像素、大小不超过200K的图片 | 40 |
| 制作banner图 | 3.店铺banner图  设计要求：Banner主题与店铺所经营的商品具有相关性；设计具有吸引力和营销导向；设计规格符合要求  具体要求：制作1张尺寸为950\*250像素、大小不超过200K的图片 | 40 |
| 模块3  网店客户服务 | 提供售前咨询服务 | 1.售前与咨询客户打招呼  2.认真倾听客户咨询的内容  3.专业解答客户所咨询的问题 | 60 | 15分钟 |
| 合理提供退换货服务 | 1.制定退换货处理标准  2.受理客户的退换货申请  3.跟踪退换货时间处理的满意度  4.回访退换货时间处理的满意度 |
| 回复顾客投诉事件 | 1.认真倾听客户的投诉及抱怨  2.及时有效的安抚客户不满情绪  3.对处理不当之处诚恳道歉提出补救措施  4.及时跟进问题处理进度  5.回访投诉事件处理的满意度 |

## 五、考试大纲编制说明

1.考试大纲编制原则

遵循电子商务类专业基础知识和岗位核心能力相结合原则，选取典型专业技能项目，将专业知识融入技能操作，考查技能训练教学效果，考核学生职业岗位工作过程；大纲兼顾中等职业学校电子商务类各专业教学标准和技术新标准，选取通用知识与技能作为考核项目。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校电子商务、网络营销、物流服务与管理专业。

3.教学内容及实施建议

（1）考纲对应教学内容，全面考核中等职业学校电子商务类专业学生在商品标题制作、视觉营销、网店客户服务等典型工作领域的能力，考试范围及难易程度合理，适用于选拔技术技能人才。

（2）教学实施建议，本次给定的2025年考核项目是中等职业学校电子商务类专业教学内容的一部分，考核项目每年会有一定变化，建议中等职业学校依据各专业教学标准，合理匹配理论与实践教学，全面提升学生专业能力及综合素养。

4.技能考试过程

电子商务类专业技能考试采取实操方式进行，时间为90分钟；依据不同技能考核项目综合考察学生熟练掌握商品标题制作的能力；掌握正确进行网店装修与设计，包括店标（Logo）、主图、Banner图的设计与制作的视觉营销能力；掌握准确合理提供售前、售中的咨询服务，处理客户退换货和投诉等网店客户服务的能力。

5.评价赋分形式

电子商务类专业技能考试为结果性评价，同时注重技能达标质量，权重合理。