ICS XXX

CCS XXX

团体标准

T/SDKJDS—XXXX

|  |
| --- |
|  |

跨境电商孵化基地建设与管理运行规范

Specification of construction and management for cross-border e-commerce incubation bases

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

山东省跨境电子商务协会 发布

目 次

[前 言 II](#_Toc175234254)

[1 范围 1](#_Toc175234256)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc175234257)

[3 术语和定义 1](#_Toc175234258)

[4 建设要求 1](#_Toc175234259)

[4.1 一般要求 1](#_Toc175234260)

[4.2 场地要求 1](#_Toc175234261)

[4.3 师资要求 2](#_Toc175234262)

[4.4 培训能力要求 2](#_Toc175234263)

[4.5 课程要求 2](#_Toc175234264)

[5 服务要求 2](#_Toc175234267)

[5.1 服务对象 2](#_Toc175234268)

[5.2 服务内容 3](#_Toc175234269)

[6 管理与运行 3](#_Toc175234272)

[6.1 人员管理 3](#_Toc175234273)

[6.2 制度管理 3](#_Toc175234277)

[6.3 文档管理 4](#_Toc175234278)

[6.4 数据安全管理 4](#_Toc175234279)

[7 服务质量管理 4](#_Toc175234280)

[7.1 服务质量控制 4](#_Toc175234281)

[7.2 投诉处理 4](#_Toc175234282)

前   言

本文件按照GB/T 1.1-2020《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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省跨境电子商务协会提出、归口并组织实施。

本文件主要起草单位：

本文件主要起草人：

跨境电商孵化基地建设与管理运行规范

1. 范围

本文件规定了跨境电商孵化基地服务的建设要求、服务要求、管理与运行、服务质量管理。

本文件适用于跨境电商孵化基地建设与管理运行工作。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

1. 术语和定义

3.1

跨境电商孵化基地

在山东注册或与山东培训机构有稳定合作关系、具有独立法人资格、具备跨境电商课程开设条件且有跨境电商人才培训与输送经历的机构。

1. 建设要求
   1. 一般要求
      1. 孵化基地建设应遵循因地制宜、经济合理、安全适用、节约土地、节能减排的原则。
      2. 应具有独立法人资格，成立时间1年以上，获得当地教育或人社部门的教育或职业资格培训资质，或市场监管部门批复的教育咨询资质，有独立的运营团队，宜获阿里国际站、亚马逊、Shopee、Lazada、Wish、乐天、eBay、TikTok 等主流跨境电商平台官方认定。
      3. 应提供办公场所、会议室、培训场地、水电及信息化设施等后勤综合服务。
      4. 应提供跨境电商孵化服务及交流空间。
   2. 场地要求
      1. 宜选择位置适中、交通便利的区域作为孵化基地的办公地点。
      2. 独立办公场地应不小于200平米，并配备多媒体教学设备、电脑及模拟平台软件、实训平台账号、实操产品供应链等资源。
      3. 孵化基地建筑布局宜根据需求划分功能区，包括办公区、教学区、洽谈区、休闲娱乐区等。
      4. 室内应具有良好的通风条件，宽敞明亮，自然采光好。室内空气质量应符合 GB/T 18883的规定。
      5. 孵化基地内声环境质量应符合 GB 3096 中的1类声环境功能区要求。
   3. 师资要求

应有5名以上跨境电商相关专业的全职或兼职教师，教师应有丰富的实训经验、有相关培训资质证书或企业实操2年以上经验。

* 1. 培训能力要求

年培训跨境电商企业数量应超过100家或培训人数超过200人，其中新开设有跨境电商进出口实绩的线上店铺数量应超过20家。

* 1. 课程要求
     1. 孵化项目培训课程

孵化项目培训课程应包括理论讲解和实操训练，内容包含但不限于以下内容：

——运营平台基础：进行运营平台店铺购物及后台界面演示，根据市场产品数据变化，给出相关建议；

——产品上传：包括不同站点全品类单品上传、批量表格上传及下载、批量上传表格实际应用等，培训产品文案编辑及日常产品上架管理要求；

——关键词定位：包括关键词相关软件应用、关键词筛选方法和使用技巧、关键词高级优化等；

——客户服务：包括客服操作规范和行为准则讲解、常用回复技巧、中差评应对方法、反诉技能等；

——品牌旗舰店打造：品牌旗舰店创建流程、设计方案、备案流程等；

——广告推广：广告类型解析、投放层级解读、店铺推广预算设置、广告竞价策略解读、广告投放、广告数据报表分析等；

——选品分析：市场容量分析、产品差异化分析、产品价格区间分析、品牌垄断性及品牌销量分析等；

——供应链管理：包括跨境电商国际物流内涵、国际物流渠道、海关清关要求、海外仓、国际物流管理等。

* + 1. 技能培训项目课程

技能培训项目课程应包括理论讲解和实操训练，内容包含但不限于以下内容：

——开店流程：包括账户注册、账户关联、账户风险、侵权违规等；

——平台前后台实操：包括平台流量来源解析、界面解析、平台功能模块设置讲解、订单问题处理、品牌授权及品牌旗舰店创建等；

——利润计算：讲解佣金、广告费等计算方法，并讲解产品成本及定价策略等；

——精细化选品：包括产品市场调研、竞争力分析、常用工具使用、选品误区及风险规避等；

——后台数据管理：产品发布要点、库存报表及数据分析方法、销售报表及数据分析方法等；

——广告推广：广告类型解析、投放层级解读、店铺推广预算设置、广告竞价策略解读、广告投放、广告数据报表分析等

——客户关系维护和管理。

1. 服务要求
   1. 服务对象

服务对象包括但不限于：

——跨境电商企业，包含在拟建、初创和运营等各个阶段的企业；

——跨境电商企业从业人员；

——在跨境电商知识、运营和管理技能等方面有需求的其他社会人员，包括退役士兵等。

* 1. 服务内容
     1. 企业孵化服务
        1. 宜提供跨境电商相关法律法规及政策答疑和企业问题诊断等咨询服务，科技、人才、税务、产业等政策信息推送服务,以及与政策信息相关的政策宣讲服务。
        2. 应提供商铺产品上传、财务与税务管理、人力资源管理、市场营销管理、企业创业管理、投融资、知识产权管理、商铺推广与运营等培训服务。
        3. 宜组织创业沙龙、创业论坛、创业大赛等创业活动，并开展成果推介、技术交易、产学研合作等产业对接服务。
        4. 应与高等院校、科研院所、人力资源公司等单位进行合作，为在孵企业提供人才招聘、在校生实训、毕业生实习等服务。
     2. 技能提升服务
        1. 应为有能力提升需求的个人提供产品及服务信息管理、线上店铺设计与装修、营销推广、业务处理、客户服务、商务数据分析等方面的培训服务。
        2. 宜为有有实践需求的个人提供培训实习、对结帮扶指导等服务。

1. 管理与运行
   1. 人员管理
      1. 培训师资管理

应建立专职、兼职培训师资专家库，定期对师资开展理论基础和实践技能相关培训、考核，并及时整理归档相关教育、专业资格、培训和考核记录等内容。

* + 1. 工作人员管理

工作人员管理应包括但不限于:

——劳动关系管理，包括员工薪资、人身安全、社会保险等各项合法权益；

——培训管理，工作人员上岗前宜经过统一培训考试，培训包括但不限于业务知识、系统操作、服务技能等内容；

——考核管理，宜定期对工作人员进行专业知识和业务能力的考核。

* + 1. 客户管理

应开展客户需求管理、客户信息管理、客户关系维护和客户价值管理。

* 1. 制度管理

应建立日常运行与管理制度，包括人员管理制度、师资管理制度、档案管理制度、财务管理制度、安全管理制度、卫生管理制度、设施设备使用管理制度等。

——建立人员管理制度，明确工作人员的岗位职责及基地服务要求；

——建立并完善客户服务档案，并安排专人长期保存；

——建立财务管理制度及财务账目，专管人员离职时，应按照相关规定办理账目移交手续；

——建立安全管理制度，明确培训过程中的安全管理要求；

——建立卫生管理制度，明确基地卫生、室内外环境卫生等管理要求；

——根据设施设备配置情况，明确教室、会议室、休息室等设施设备使用要求。

* 1. 文档管理

孵化基地规定文件和记录的管理要求，存档文件包括:

——管理手册；

——孵化服务管理的控制程序；

——孵化服务合同；

——孵化服务监控与评价所需的文件；

——服务活动档案、记录等。

* 1. 数据安全管理

数据安全管理包括但不限于：

——使用不同的安全协议保障数据采集、分发等操作中的传输安全性；

——使用访问控制、加密机制等保障数据存储的保密性；

——通过数据隔离等机制确保汇聚大量数据时不暴露敏感信息；

——个人信息的保护,通过数据匿名化等方式保证客户个人信息的安全；

——应建立适合大数据环境的密钥管理系统。

1. 服务质量管理
   1. 服务质量控制
      1. 应建立有效的服务质量监督机制,对全过程服务质量进行有效的控制并进行定期的监督和检查,服务项目接受跨境电子商务企业和个人监督。
      2. 应保存运行管理的记录和档案,包括工作人员培训、投诉处理、服务测评等,保持档案资料完整性、准确性和可追溯性。
      3. 应对外公布服务质量监督电话,采用走访、问卷、意见簿、微信公众号等多种方式收集分析服务质量的意见,并做详细记录。
      4. 应接受行业管理部门的监督、检査,对在监督、检査中发现的问题,应及时整改。
   2. 投诉处理
      1. 应建立投诉制度，公布投诉电话(网址),接受客户的投诉。
      2. 应按投诉制度规定的流程操作 ,在承诺的时间内及时、妥善处理投诉。
      3. 应建立完整的投诉处理经过及结果的档案,保持档案资料的完整性、准确性和可追溯性。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_