

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 763—2024

面向东盟跨境电商直播人才培养服务规范

Specification for training services of ASEAN cross-border e-commerce
live-streaming talents

2024 - 07 - 09 发布

2024 - 07 - 15 实施

广西标准化协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 信息化建设	2
6 培训内容	3
7 培训形式	4
8 培训课时	5
9 服务要求	5
10 信息公开	5
11 投诉处理	5
12 服务评价与改进	6
13 档案管理	6
参考文献	7

前 言

本文件参照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。

本文件由南宁职业技术大学提出并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：南宁职业技术大学、广西财经学院大数据与人工智能学院、广西大学国际学院、广西国际商务职业技术学院、柳州第二职业技术学校、马来西亚拉曼大学、老挝沙湾拿吉大学、越南北江职业技术学院、泰国泰中教育交流中心、泰国翁查瓦里功大学、泰国宣素那他皇家大学、越南商业职业学院、广西电子商务协会、广西桂贸天下企业管理服务有限公司、广西海纳中品科技有限公司、福建大娱号信息科技股份有限公司、广西物资学校、都安瑶族自治县职业教育中心、印尼图托拉威尔环球教育集团、广西环宇精选电子商务有限公司、广西华丽播文化传媒有限公司、厦门颜值立方信息科技有限公司、颜值立方(厦门)产教融合科技集团有限公司、泰国T HERO CO., LTD公司、泰国樊东出口有限公司。

本文件主要起草人：彭敏、兰青叶、申珺凯、杨清、何嘉扬、李龙、陆柏、彭程、黄昀、伍淑君、喻光继、李艳华、刘玉琴、罗燕、谢德富、王迟、吴汶珊、黄诗雅、陈帅嘉、陆军毅、Choo Peng Yin（马来西亚）、Khone savanh（老挝）、Mingle（越南）、Chattrarat Hotrawaisaya（泰国）、Atit Tiwasasit（泰国）、阮克俊（越南）、Wong Pei Voon（马来西亚）、魏光磊、陈智锋、杨姗姗、张学青、何耀海、梁艳珍、覃莉、李新龙、田佛君（印度尼西亚）、蔡军（泰国）、黄青松、方琳。

面向东盟跨境电商直播人才培养服务规范

1 范围

本文件界定了面向东盟跨境电商直播人才培养涉及的术语和定义，规定了基本要求、信息化建设、培训内容、培训形式、培训课时、服务要求、信息公开、投诉处理、服务评价与改进以及档案管理的要求。

本文件适用于面向东盟跨境电商直播培训机构的人才培训。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

跨境电商 **cross-border e-commerce**

分属不同关境的交易主体，通过互联网达成交易、进行支付结算，并通过跨境电商物流及异地仓储送达商品，从而完成交易的一种国际商业活动。

[来源：GB/T 38652—2020, 3.6, 有修改]

3.2

跨境电商直播 **ASEAN cross-border e-commerce live-streaming**

通过跨境直播方式销售商品或提供服务的一种电子商务经营活动模式。

4 基本要求

4.1 培训机构

4.1.1 应取得独立法人资格，并有相关的经营范围，能独立承担民事责任。

4.1.2 应遵守国家相关法律法规、职业教育方针和就业政策。

4.1.3 应建立完善的管理体系，包括但不限于：培训服务管理制度、学员管理制度、学员信息保护制度、学习进度跟踪制度、培训讲师管理制度、行政后勤服务制度、财务管理制度、应急预案等。

4.1.4 应开展跨境电商直播的理论和实践教学编制、培训及考试工作。

4.1.5 收费项目和内容应公开、透明，收费合理，并出具正规的收费发票或收据。

4.1.6 应建立培训项目日志，做好培训活动的记录并整理归档。

4.2 服务人员

4.2.1 应熟悉相关法律、法规、行业要求。

4.2.2 应熟悉本机构的管理规范和培训服务要求，熟练掌握所从事岗位(所任职)的专业基础知识、作业规范和培训服务技能技巧。

4.2.3 应具有良好的组织、管理、沟通与协调能力。

4.2.4 应按培训协议(合同)约定的相关内容提供服务，重承诺、守信用，不应欺骗、误导服务对象。

4.2.5 应配备与培训规模和培训内容相适应的专(兼)职人员队伍，设置专职培训讲师和辅助人员，50人以内配备1名专职培训讲师和1名辅助人员。

4.2.6 专职培训讲师应具有大专及以上学历，掌握一定跨文化知识，并在直播运营、中控或短视频剪辑方面拥有1~3年的工作经历。或达到下述条件之一：

——具备开发跨境电商直播理论和实践课程的能力；

——授课经验不少于16个学时；

- 具备跨境电商专业领域的业务主管级别及以上；
- 宜具备一定东盟国家官方语言。

注：东盟国家官方语言包括：英语、马来语、泰语、越南语、老挝语、缅甸语、柬埔寨语、印尼语、菲律宾语、华语、泰米尔语。

4.2.7 辅助人员应具备直播行业规范服务意识和良好的执行能力。

4.2.8 在工作时间应佩戴胸牌，着装得体，举止大方。

4.3 场地及设施设备

4.3.1 培训场地和设施设备应与培训规模和培训内容相适应并保证正常运行。

4.3.2 培训场地应整洁卫生，场地设施符合消防安全要求。

4.3.3 培训设施设备应满足教学和训练的要求：

- 配备理论教学场所和实操教学场所；
- 理论教学场所配备桌椅、讲台、黑板等教学设施；配备多媒体教学辅助设备，如教学电脑、互动电子白板或触控一体机、音响等，以支持教师进行演示、视频播放、音频讲解等教学活动。教学电脑配置不低于 i5CPU/8G 内存/500G 硬盘/24 寸显示器；提供稳定、高速的网络连接，网络带宽不宜低于 10 Mbps；
- 实操教学场所为学员配备实训电脑设备，配置不低于 i3CPU/4G 内存/500G 硬盘/24 寸显示器；提供稳定、高速的网络连接，提供有线和无线网络覆盖，网络带宽不宜低于 100 Mbps。

4.3.4 培训场地应至少设置 1 个培训教室和 1 个直播间。

4.3.5 培训场地面积应满足跨境电商直播培训需要和教学要求，学员人均使用面积不少于 1.5 m²。

4.3.6 直播间应具备的基础设施设备包括：

- 开展直播实施的网路条件；
- 工作电脑；
- 工作手机；
- 补光灯；
- 互动屏；
- 美颜灯；
- 桌子；
- 凳子；
- 背景墙。

5 信息化建设

线上培训平台应符合技术要求，并满足以下条件。

- 具备在电脑端或手机端进行视频学习、在线互动、在线测评、在线反馈和在线考试等功能。
- 提供虚拟仿真实训教学，可采用“互联网+”、“智能+”培训新形态，按实训内容要求，搭建模拟情景学习及测试模型，真实还原实战环境，通过智能评价技术（语音识别、图像分析、表情管理等技术），支持学员进行线上自主学习和智能评价，不受时间、空间、人数限制，实现教学结果可量化、过程可追溯、效果可评估。
- 具备实名认证和在线学习监管等功能。
- 支持培训过程留痕，对学习记录和考试成绩等自动存档。
- 提供录播和直播两种学习方式，并符合下列要求：
 - 直播：学员课前签到、课后签退，实时在线学习，学习过程安排评价性互动练习；
 - 录播：学员在规定时间内自主选择上课时间，完成学习任务，平台具备记录学员学习行为等功能。

6 培训内容

6.1 基本知识

6.1.1 相关政策及法律法规

包括但不限于：

- 《中华人民共和国电子商务法》；
- 《中华人民共和国广告法》；
- 《中华人民共和国商标法》；
- 《中华人民共和国产品质量法》；
- 《中华人民共和国消费者权益保护法》；
- 《中华人民共和国反不正当竞争法》；
- 《中华人民共和国价格法》；
- 《互联网直播服务管理规定》；
- 《网络交易监督管理办法》；
- 《网络直播营销管理办法(试行)》；
- 《网络信息内容生态治理规定》；
- 《网络短视频平台管理规范》；
- 《视频直播购物运营和服务基本规范》；
- 《网络直播营销行为规范》；
- 《泰国电子交易法》；
- 《越南电子交易法》；
- 《缅甸重要商品服务法》；
- 《老挝电子交易法》；
- 《新加坡电子交易法》；
- 《马来西亚电子商务法》；
- 《印度尼西亚政府条例》；
- 《菲律宾电子商务法》。

6.1.2 职业道德及行为规范

包括但不限于：

- 职业守则；
- 职业素养；
- 职业心态；
- 语言表达；
- 行为准则；
- 仪容仪表；
- 沟通技巧。

6.1.3 专业理论

包括但不限于：

- 计算机及移动设备基础知识和应用；
- 网络营销基础知识和基本方法；
- 面向东盟跨境直播电商基本知识；
- 面向东盟跨境直播平台规则；
- 电子商务安全基础知识；
- 面向东盟跨境直播行业合约解读；
- 面向东盟跨境直播电子支付与安全交易；
- 面向东盟跨境直播电商网络与营销；
- 面向东盟跨境直播电商与物流；

- 面向东盟跨境直播供应链管理；
- 面向东盟跨境直播电商营销方案制定；
- 面向东盟跨境直播电商案例分析；
- 面向东盟跨境直播电商团队建设与管理；
- 面向东盟跨境直播模式应用和创新；
- 面向东盟跨文化知识。

6.2 实践技能

6.2.1 主播培训包括但不限于：

- 基本素养：着装、镜头感、语言表达、肢体表达、情绪状态的表达；
- 拉动直播氛围，把控直播节奏，解答商品相关知识：回答客户问题、商品知识解答技巧、运输方式和时间解答、售后服务解答、优惠活动介绍；
- 掌握商品知识技能：深层次介绍商品技巧、使用场景、促单；
- 编写话术能力：话术思路、话术规范、话术技巧、直播话术实践。

6.2.2 运营培训包括但不限于：

- 各类直播计划（直播场次、直播活动等）的制定；
- 直播间整体内容规划（主题策划、内容玩法、流程执行等）的统筹；
- 直播间商品选品与直播；
- 直播间秩序日常维护，直播间与其他部门的工作衔接；
- 直播日常数据分析、复盘，运营效果改善方案的制定。

6.2.3 中控培训包括但不限于：

- 主播开播前准备的协助工作；
- 主播完善视频效果维护粉丝的协助工作；
- 主播活跃直播间氛围的协助工作；
- 运营处理日常加粉、运营、起号、维护粉丝等相关事务的协助工作。

6.2.4 助播培训包括但不限于：

- 主播直播，讲解商品的协助工作；
- 主播讲解商品后，客户下单操作说明和提示；
- 账号运营，短视频拍摄、上传等的协助工作；
- 6.1.4.1 规定的内容。

6.2.5 客服培训包括但不限于：

- 平台账号售前售后接待，用户需求挖掘，客户对商品疑问的解答；
- 意向客户及下单未付款客户的问题及记录汇总，订单成交的引导、促成技巧；
- 各平台售后退换货、工单、快递疑难件、投诉等的处理，店铺动态评分的维护。

6.2.6 其他后勤工作的培训包括但不限于：

- 店铺运营、采购、选品、商品上下架、详情页优化等方面的店铺管理技巧；
- 图片拍摄、图片处理及美化、视频拍摄、视频后期制作、短视频剪辑等；
- 物流服务管理、物流成本管理、仓储及库存管理、订单管理等；
- 搜索引擎优化、电商平台运营推广等。

7 培训形式

7.1 基本知识培训

采用线下、线上或“线下+线上”混合式的培训方式。线下培训宜在固定的培训场所，组织学员进行集中授课；线上培训采用录播或直播形式组织学员进行授课。

7.2 实践技能训练

采用线下培训或线上模拟课等形式授课。线下培训宜在固定的培训场所组织学员进行集中授课、现场观摩和实操训练、演练等；线上培训采用直播形式组织学员进行授课。

8 培训课时

总学时不低于16学时，其中理论学时不低于8学时，实践学时不低于8学时。

9 服务要求

9.1 培训前准备

9.1.1 根据培训需求制定培训计划，包括但不限于时间、地点、人员、课程设置、讲师资质和数量、设施设备、考核要求等内容。

9.1.2 根据培训计划进行培训筹备工作，筹备内容包括但不限于：

- 设置培训课程：课程目标明确，体现知识、技能技巧的传授和能力及职业道德的培养；课程内容实用，课程理论知识与技能操作比例科学；
- 选定培训师资：合理配置师资，根据培训性质、教学形式和内容的特点确定合理的专兼职教师数量；
- 确定培训资料：培训教材适合学员特点及认知能力，体现课程特点；
- 确定培训场所：教学场所、演练场地、教学设备、培训时间、经费预算，以及安全、卫生、防疫等方面满足培训需求。

9.2 培训实施

9.2.1 按照培训计划的安排，开展培训教学活动。

9.2.2 宜用东盟国家语言进行主播培训。

9.2.3 向学员发放培训课程表和培训资料。

9.2.4 建立考勤制度，统计学员的出勤情况。

9.2.5 跟进教学服务，解决培训过程中的技术支持问题，按照课时进度授课。

9.2.6 制定应急预案，做好安全防护措施。

9.3 培训考核

通过结业考试或考查等形式进行考核。

9.4 证书发放

考核合格的学员宜发放培训证书（电子证书/纸质证书），培训证书包括但不限于：机构信息、培训内容、培训学时等。

10 信息公开

应通过互联网等平台对社会公开以下信息：

- 报名途径、报名流程、报名条件和应提供的报名材料等；
- 师资配备、主要培训课程、培训内容、培训形式、培训期限等；
- 机构工作时间、监督方式、投诉方式等；
- 服务事项、收费标准、退费办法等。

11 投诉处理

11.1 应建立投诉处理机制，主动处理学员的投诉，明确责任，妥善处置。

11.2 应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道，对投诉情况应及时记录和处理。投诉处理结果应存档。

12 服务评价与改进

12.1 应建立服务评价机制，采用自我评价、服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，对培训服务进行评价。

12.2 评价内容应包括但不限于以下内容：

- 培训课程设置；
- 培训师资；
- 培训组织；
- 培训效果；
- 综合满意度；
- 其他意见和建议等。

12.3 收集的评价信息应包括但不限于以下：

- 调查问卷；
- 客户投诉；
- 回访记录和效果；
- 培训需求调查结果；
- 各类媒体的相关报道；
- 行业研究报告等。

12.4 应根据服务评价结论，有针对性地制定改进措施，并组织实施。

13 档案管理

13.1 应建立档案管理制度。

13.2 应对培训过程中形成的各项记录进行汇总、分类、组卷、储存，记录内容真实、完整，包括但不限于：

- 培训计划；
- 培训讲师登记表；
- 培训对象登记表及相关证明资料（如报名报到签字等）；
- 考核原始材料及登记表（若有）；
- 培训满意度调查表；
- 投诉处理表（若有）；
- 回访登记表（若有）
- 学员的基础信息、报名报到、考核发证等。

13.3 宜对档案进行电子化管理，并做好备份管理，不应泄露涉及个人隐私的档案资料。

13.4 档案保存期限应符合国家有关规定。

参 考 文 献

- [1] GB/T 38652—2020 电子商务业务术语
- [2] SB/T 11240—2023 直播电子商务平台管理与服务规范
- [3] 中华人民共和国电子商务法
- [4] 中华人民共和国广告法
- [5] 中华人民共和国商标法
- [6] 中华人民共和国产品质量法
- [7] 中华人民共和国消费者权益保护法
- [8] 中华人民共和国反不正当竞争法
- [9] 中华人民共和国价格法
- [10] 互联网直播服务管理规定
- [11] 网络交易监督管理办法
- [12] 网络直播营销管理办法（试行）
- [13] 网络信息内容生态治理规定
- [14] 网络短视频平台管理规范
- [15] 视频直播购物运营和服务基本规范
- [16] 网络直播营销行为规范
- [17] 泰国电子交易法
- [18] 越南电子交易法
- [19] 缅甸重要商品服务法
- [20] 老挝电子交易法
- [21] 新加坡电子交易法
- [22] 马来西亚电子商务法
- [23] 印度尼西亚政府条例
- [24] 菲律宾电子商务法
- [25] 中华人民共和国海关总署公告
- [26] 广西电子商务发展十四五规划

A large, semi-transparent yellow watermark logo is centered on the page. It features a circular emblem with traditional Chinese patterns and the acronym 'GXAS' in large, bold, sans-serif letters. Below the acronym, the Chinese characters '西标准化协会' (West Standardization Association) are written in a stylized font.

GXAS
西标准化协会

中华人民共和国团体标准
面向东盟跨境电商直播人才培养服务规范
T/GXAS 763—2024
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究