

GZB

国家职业标准

职业编码：4-13-01-05

全媒体运营师

(2023 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
国家广播电视总局 制定

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 1印张 26千字
2023年10月第1版 2023年10月第1次印刷

统一书号: 155167·554

定价: 12.00元

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666
我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合国家广播电视总局组织有关专家，制定了《全媒体运营师国家职业标准（2023年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对全媒体运营师从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师四个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》起草单位有：国家广播电视总局广播影视人才交流中心、北京新广汇贤人力资源管理有限责任公司、北京抖音信息服务有限公司、北京巨量引擎网络技术有限公司、中国技术市场协会、中广新视听（北京）教育科技有限公司、北京中鸿网略信息技术有限公司、中国天津人力资源开发服务中心、新华播天下（北京）文化传媒有限公司、中国传媒大学、央广新媒体文化传媒（北京）有限公司、吉林广播电视台、辽视新媒体发展有限公司、北京艺默文化传媒有限公司。主要起草人有：孙道军、李威、曹骏、田方、郭楠、牛雪松、周静慧、王源、李娜。参与编写人员有：李晓东、张晋彦、申岩、林梦琦、刘越越、于洁楠、曹磊、杨天宇、张亮、崔岳、曹洋。

四、本《标准》审定单位有：中国网络视听节目服务协会、湖北省广播电视局、湖北省网络视听协会、上海广播电视台、福建网

络广播电视台、湖南广播影视集团有限公司、陕西省广播电影电视协会、山东大学新闻传播学院、山东大学舆论研究中心、北京大学汇丰商学院、上海宽娱数码科技有限公司（哔哩哔哩）、咪咕文化科技有限公司、北京快手科技有限公司、北京七彩未来教育咨询有限公司、中国天津人力资源开发服务中心、北京智者天下科技有限公司（知乎）、知金学苑（北京）教育咨询有限公司、华夏长城教育咨询有限公司。审定人员有：周结、唐征宇、张红艳、徐向军、陈志义、丁龙江、叶韦明、李潇、杨冬娟、高磊、卢海波、范博、杨智勇、苏致远、陈遂。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心葛恒双、王小兵、贾成千的指导和大力支持，得到了国家广播电视总局宣传司、人事司，中关村佳德职业教育创新联盟等单位以及郭一夫、颜云青等的支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、国家广播电视总局批准，自公布之日^①起施行。

①

全媒体运营师 国家职业标准 (2023 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

全媒体运营师

1.2 职业编码

4-13-01-05

1.3 职业定义

综合利用各种媒介技术和渠道，采用数据分析、创意策划等方式，从事对信息进行加工、匹配、分发、传播、反馈等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共五个职业方向，分别为：创意策划、视听运营、直播运营、流量运营和数据分析。其中，创意策划、视听运营、直播运营、流量运营职业方向共设四个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。数据分析职业方向共设三个等级，分别为：三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温，具有稳定的网络或移动信号。

1.6 职业能力特征

具有较强的学习、理解、分析、计算、推理判断及表达能力，

职业编码：4-13-01-05

色觉、视觉正常，动作协调，心理健康。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

四级/中级工不少于 140 标准学时；三级/高级工不少于 100 标准学时；二级/技师不少于 80 标准学时；一级/高级技师不少于 75 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机机房进行，操作技能培训在工作现场或具备网络环境、硬件设备及相应软件系统等考核条件的场所进行。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作满5年。
- (2) 取得相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满3年。
- (3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业工作满10年。
- (2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满4年。
- (3) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。
- (4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。
- (5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业

① 相关职业：互联网营销师、电子商务师、营销员、市场营销专业人员、文字编辑、技术编辑、文字记者、播音员、商务策划专业人员、广告设计师、品牌专业人员、文化经纪人、讲解员、数字媒体艺术专业人员、网络编辑、经纪与代理专业人员、管理咨询专业人员、数据分析处理工程技术人员、商业摄影师、演出监督、陈列展览设计人员、连锁经营管理师，下同。

② 本专业或相关专业：市场营销、电子商务、人力资源管理、新闻采编与制作、网络与新媒体、数字出版、网站建设与管理、广播影视节目制作、美术设计与制作、影视设计、视觉传达设计、平面设计、戏剧表演、网站页面设计、国际贸易实务、农产品营销与储运、农资连锁经营与管理、茶艺与茶营销、数字媒体技术应用、新媒体技术、计算机平面设计、文化产业经营与管理、国际商务、文秘、市场开发与营销、农资营销与服务、农业经济管理、会展经济与管理、国际经济与贸易、物流管理、旅游管理、广播电视编导、录音艺术、信息管理与信息系统、大数据管理与应用、虚拟现实技术应用，下同。

或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

（6）取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

（4）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

（5）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核采用现场实操、模拟操作

等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15，且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1 : 5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 min，操作技能考核时间不少于 100 min，综合评审时间不少于 20 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行，操作技能考核在工作现场或具备网络环境、硬件设备及相应软件系统等考核条件的场所进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 恪尽职守，勇于创新。
- (3) 钻研业务，团结协作。
- (4) 严控质量，服务热情。

2.2 基础知识

2.2.1 传播学基本知识

- (1) 传播的概念。
- (2) 新媒体传播生态、环境、过程。
- (3) 传播策略与主要方法。

2.2.2 营销基本知识

- (1) 营销的概念。
- (2) 数字营销定义和分类。
- (3) 数字营销传播的特点。
- (4) 数字营销策略及主要方法。

2.2.3 广告基本知识

- (1) 广告的概念。
- (2) 广告的基本逻辑。

(3) 广告传播基本规律和行业术语。

(4) 广告审核规范和风险防范。

2.2.4 全媒体运营基本知识

(1) 全媒体的概念、结构和类型。

(2) 全媒体运营基本概念。

(3) 全媒体平台分类及特点。

(4) 全媒体运营模式及特点。

(5) 全媒体运营专有名词。

2.2.5 电商基本知识

(1) 电商的概念。

(2) 电商的分类和特点。

(3) 电商业务规律。

2.2.6 相关法律、法规知识

(1) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国广告法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。

(7) 《中华人民共和国著作权法》相关知识。

(8) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。

(9) 《互联网直播服务管理规定》相关知识。

(10) 《市场监管总局关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》相关知识。

职业编码：4-13-01-05

- (11) 《网络直播营销管理办法（试行）》相关知识。
- (12) 《移动互联网应用程序信息服务管理规定》相关知识。
- (13) 《网络主播行为规范》相关知识。
- (14) 《互联网视听节目服务管理规定》相关知识。
- (15) 互联网用户账号信息管理、网络直播营利行为管理相关法律、法规知识。

3. 工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

本职业共分五个职业方向，每个级别选择其中一个职业方向进行考核。

3.1 四级/中级工

创意策划职业方向考核第 1、2、6 项职业功能，视听运营职业方向考核 1、3、6 项职业功能，直播运营职业方向考核 1、4、6 项职业功能，流量运营职业方向考核第 1、5、6 项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场分析	1.1 行业分析	1.1.1 能搜集行业报告素材 1.1.2 能编撰行业分析报告 1.1.3 能建立行业信息渠道库	1.1.1 行业报告素材搜集方法 1.1.2 行业分析报告的内容及编撰技巧 1.1.3 行业信息渠道分类及渠道库建立办法
	1.2 平台分析	1.2.1 能准确分析传播平台的特点 1.2.2 能编撰平台分析报告 1.2.3 能建立平台资源库	1.2.1 主要传播平台的特点 1.2.2 传播平台分析报告的内容和编撰方法 1.2.3 传播平台特征分析方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 内容创作	2.1 创意策划	2.1.1 能分析客户需求,搜集适合的素材 2.1.2 能根据不同传播平台规则完成创意方案策划 2.1.3 能制订创意方案落地计划	2.1.1 策划素材搜集方法 2.1.2 创意方案策划知识 2.1.3 制订创意方案落地计划的方法和基本原则
	2.2 脚本撰写	2.2.1 能撰写图文脚本 2.2.2 能撰写视频脚本 2.2.3 能撰写直播脚本 2.2.4 能撰写广告脚本	2.2.1 图文脚本撰写的相关知识 2.2.2 视频脚本撰写的相关知识 2.2.3 直播脚本撰写的相关知识 2.2.4 广告脚本撰写的相关知识
	2.3 内容制作	2.3.1 能协助拍摄人员按照脚本进行拍摄创作 2.3.2 能利用图文编辑软件、视频剪辑软件,制作图文、视频、XR (Extended Reality, 扩展现实) 素材 2.3.3 能利用平台完成落地页搭建	2.3.1 内容制作流程及技巧 2.3.2 图文编辑软件、视频剪辑软件使用方法 2.3.3 落地页搭建方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 运营管理	3.1 账号管理	3.1.1 能按照传播平台要求完成账号注册 3.1.2 能根据全媒体战略设计账号定位方案并实施账号 IP 管理	3.1.1 传播平台账号管理制度 3.1.2 账号定位知识 3.1.3 账号 IP 管理知识 3.1.4 全媒体战略知识
	3.2 内容管理	3.2.1 能根据传播平台内容创作规范，结合账号定位，完成内容撰写、上传、分发和评论监控等工作 3.2.2 能根据账号定位完成素材库建设与维护相关工作	3.2.1 传播平台内容创作规范 3.2.2 评论监控知识 3.2.3 素材库建设与维护知识
	3.3 用户管理	3.3.1 能利用传播平台工具，结合账号定位设计内容价值结构 3.3.2 能根据全媒体战略用内容开展用户拉新、留存、促活和转化工作 3.3.3 能对不同用户进行分层管理	3.3.1 内容的价值类型和结构 3.3.2 用户增长的概念和用户增长模型 3.3.3 用户分层的内容和方法
	3.4 活动管理	3.4.1 能根据全媒体战略规划完成活动数据库的建设和维护工作 3.4.2 能根据全媒体运营需要完成活动选题策划与执行工作	3.4.1 传播活动类型及特点（行业活动、平台活动、营销 IP 活动） 3.4.2 传播活动策划知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 运营管理	3.5 达人管理	<p>3.5.1 能根据全媒体战略规划完成达人数据库的建设和维护工作</p> <p>3.5.2 能根据业务需求完成达人筛选和达人活动组织工作</p>	<p>3.5.1 达人的定义、基本类型及分类方法</p> <p>3.5.2 达人活动组织的内容和基本原则</p>
4. 直播运营	4.1 场景搭建	<p>4.1.1 能结合直播主题完成直播间搭建工作</p> <p>4.1.2 能根据直播需求操作直播工具并支持直播任务的完成</p>	<p>4.1.1 直播间的基本结构、功能和搭建流程</p> <p>4.1.2 直播工具的功能和使用方法</p>
	4.2 直播营销	<p>4.2.1 能根据直播节奏完成货品调整和库存监管工作</p> <p>4.2.2 能根据直播需求支持并完成相关的互动工作</p> <p>4.2.3 能结合直播间热度实时对直播间矩阵账号进行导流</p> <p>4.2.4 能配合主播监测和引导直播间走势</p>	<p>4.2.1 直播平台货品管理功能和操作方法</p> <p>4.2.2 直播平台互动营销工具的功能和使用方法</p> <p>4.2.3 直播流量的类型、特点和导流方式</p> <p>4.2.4 主播过程监测的内容和走势引导方法</p>
5. 流量运营	5.1 流量投放	<p>5.1.1 能操作传播平台流量管理后台，完成账户及投放计划的基础建设</p> <p>5.1.2 能根据短视频、直播需求，完成流量投放方案制订</p> <p>5.1.3 能完成流量投放</p>	<p>5.1.1 传播平台流量投放基础设施的内容和建设过程</p> <p>5.1.2 传播平台流量投放方案知识</p> <p>5.1.3 传播平台流量投放的过程和原则</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 流量运营	5.2 流量优化	<p>5.2.1 能根据传播平台营销工具完成出价、转化等运营工作</p> <p>5.2.2 能根据直播和短视频场景下的投放数据完成方案优化</p>	<p>5.2.1 传播平台出价、转化等营销工具的功能、使用方法及技巧</p> <p>5.2.2 流量优化方案的内容和技巧</p>
6. 数据优化	6.1 数据分析	<p>6.1.1 能对运营过程中的数据进行记录、整理和分类，形成运营数据统计报表</p> <p>6.1.2 能对账号运营核心数据进行分析，完成分析报告</p>	<p>6.1.1 运营数据统计报表的内容和制作技巧</p> <p>6.1.2 数据分析的方法和报告撰写技巧</p>
	6.2 复盘优化	<p>6.2.1 能对运营数据统计报表进行分析，提出运营数据优化建议</p> <p>6.2.2 能对账号核心数据进行分析，提出账号数据优化建议</p>	<p>6.2.1 数据质量分析内容和方法</p> <p>6.2.2 账号核心数据优化知识</p>

3.2 三级/高级工

创意策划职业方向考核第 1、2、7 项职业功能，视听运营职业方向考核 1、3、7 项职业功能，直播运营职业方向考核 1、4、7 项职业功能，流量运营职业方向考核第 1、5、7 项职业功能，数据分析职业方向考核 1、6、7 项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场分析	1.1 行业分析	1.1.1 能对行业趋势进行研判，并提出趋势走向规划建议 1.1.2 能进行货品定位、定价、卖点挖掘，制订符合货品特性的整体推广营销方案	1.1.1 行业趋势分析方法 1.1.2 新品营销推广方案的内容和制订方法
	1.2 客户分析	1.2.1 能根据用户在不同营销阶段的考核目标制订营销方案 1.2.2 能根据用户需求制定产品差异化策略	1.2.1 营销方案的内容及制订方法 1.2.2 产品差异化策略
	1.3 平台分析	1.3.1 能根据不同传播平台规则撰写平台策略优化方案 1.3.2 能整合传播平台资源并撰写资源库优化方案	1.3.1 传播平台策略优化方法 1.3.2 传播平台资源库优化方法
	1.4 网络舆情分析	1.4.1 能根据各种舆情报告撰写网络舆情风险报告 1.4.2 能根据网络舆情风险报告撰写舆情处置方案	1.4.1 网络舆情风险分析及报告撰写方法 1.4.2 网络舆情处置知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 内容创作	2.1 创意策划	2.1.1 能制订脚本剧情分镜策划方案 2.1.2 能制订脚本优化创意策划方案 2.1.3 能依据脚本制订达人传播优化方案	2.1.1 创意脚本内容和撰写技巧 2.1.2 剧情分镜流程 2.1.3 脚本优化创意策划知识 2.1.4 达人传播优化方法
	2.2 创意优化	2.2.1 能基于脚本内容撰写服装设计、化妆、道具与布景优化方案 2.2.2 能基于视频脚本撰写达人拍摄、展示方案 2.2.3 能优化分镜语言,增加内容情感表达 2.2.4 能依据脚本内容优化硬件、软件配置	2.2.1 服装设计、化妆、道具与布景相关知识 2.2.2 拍摄、展示技巧 2.2.3 分镜语言类型及其优化方法 2.2.4 硬件、软件配置流程
	2.3 内容制作	2.3.1 能给视频配上合适的背景音乐或配音 2.3.2 能指导调色设置,优化呈现效果 2.3.3 能利用剪辑软件优化作品效果	2.3.1 音效分类 2.3.2 调色配置类型及其优化方法 2.3.3 效果优化知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 运营管理	3.1 账号管理	3.1.1 能根据差异化需求进行短视频矩阵账号规划，并进行账号管理 3.1.2 能根据运营目标和增长逻辑，制订并执行用户增长计划	3.1.1 短视频矩阵账号知识 3.1.2 用户增长技巧
	3.2 内容与用户管理	3.2.1 能根据内容定位进行选题规划，并根据数据反馈制订优化方案 3.2.2 能选择合适的传播平台工具，完成商业化变现对接与合作 3.2.3 能根据用户需求策划私域流量运营方案并执行	3.2.1 选题规划知识 3.2.2 商业化变现知识 3.2.3 私域流量运营知识
	3.3 活动与达人运营	3.3.1 能根据账号定位策划不同类型营销活动，在活动中对相关人员进行管理与项目执行过程进行把控 3.3.2 能制定达人选拔标准，进行达人面试、评估、培训等 3.3.3 能根据达人成长路径制定达人发展策略，并进行达人形象包装	3.3.1 达人营销活动的类型 3.3.2 达人选拔流程 3.3.3 达人成长路径、发展策略及形象包装

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 直播运营	4.1 场景搭建	<p>4.1.1 能结合直播运营效果，根据直播主题或货品迭代情况、主播风格需求或变化，对直播工具进行更新及优化，确保直播效果</p> <p>4.1.2 能结合直播运营效果对现场灯光等效果呈现设备进行更新优化升级，确保直播效果</p> <p>4.1.3 能结合直播运营效果和营销需求，对整体直播场景空间迭代升级</p>	<p>4.1.1 直播工具的分类</p> <p>4.1.2 直播效果及其测量方法</p> <p>4.1.3 直播场景空间结构与设计原则</p>
	4.2 直播营销	<p>4.2.1 能依据品牌营销目标和预算情况，输出品牌整合营销方案，并进行有效提案和结案</p> <p>4.2.2 能根据直播运营节奏和营销目标，结合传播平台规定，策划营销话题，并引导评论区话题互动和答疑</p> <p>4.2.3 能依据营销目标和营销日历，策划营销活动并监测活动质量，有效控制风险</p>	<p>4.2.1 提案、结案流程</p> <p>4.2.2 营销话题分类及策划知识</p> <p>4.2.3 评论区维护方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 流量运营	5.1 制定营销策略	5.1.1 能根据运营需求，结合传播平台工具，制定合适的营销策略 5.1.2 能结合行业差异化需求，制定合适的营销策略	5.1.1 商家运营需求类型 5.1.2 促销活动类型 5.1.3 营销策略知识
	5.2 流量投放	5.2.1 能根据人货场数据指标，制订货品投放计划 5.2.2 能使用流量营销工具，结合市场热度实时对矩阵账号进行引流 5.2.3 根据流量平台爆款趋势，挖掘新的品类，进行爆款追踪分析 5.2.4 能根据广告投放数据与后端签收数据，优化货品品类与投放	5.2.1 人货场流量数据指标 5.2.2 流量营销工具知识 5.2.3 流量平台爆款定义及底层逻辑 5.2.4 广告投放数据分类
	5.3 流量优化	5.3.1 能根据传播平台工具，提高流量投放精准度，提高转化效果 5.3.2 能通过行业分析、营销诊断、价值度量，为商家提供有效策略指导 5.3.3 能根据商家不同创意诉求，选择合适的创意产出渠道	5.3.1 人群细分类型与细分方法 5.3.2 流量转化的目标和手段 5.3.3 创意产出渠道的类型

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 数据分析	6.1 策略制定	<p>6.1.1 能分析机会人群数据，编制 5A（Aware、Appeal、Ask、Act、Advocate，中译为了解、吸引、问询、行动、拥护）关系资产图</p> <p>6.1.2 能根据内容资产图进行数据分析，匹配及优化业务方案</p> <p>6.1.3 能利用商品全生命周期制定人货场运营策略</p> <p>6.1.4 能运用传播平台数据分析工具完成 A/B 测试</p>	<p>6.1.1 5A 人群及 5A 关系资产图</p> <p>6.1.2 内容资产变现方法</p> <p>6.1.3 商品生命周期及运营策略</p> <p>6.1.4 A/B 测试技巧</p>
	6.2 策略分析	<p>6.2.1 能运用传播平台工具精准进行营销方案优化</p> <p>6.2.2 能根据核心场景数据，分析对比指标数据差异，完成诊断、方案、执行、复盘全链路传播管理</p> <p>6.2.3 能基于流量投放数据，运用平台工具全面分析跨资源营销活动</p>	<p>6.2.1 精准营销知识</p> <p>6.2.2 全链路传播管理内容和任务</p> <p>6.2.3 跨资源营销活动类型</p>
7. 数据优化	7.1 数据分析	<p>7.1.1 能依据大盘、竞品、目标、效果，对流量价值进行分析</p> <p>7.1.2 能根据运营效果数据和人群画像，提出后续排品建议</p>	<p>7.1.1 流量价值分析内容及测量方法</p> <p>7.1.2 排品技巧</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
7. 数据优化	7.2 复盘优化	7.2.1 能制订内容优化方案 7.2.2 能制订商业化变现优化方案	7.2.1 内容优化技巧 7.2.2 商业化变现知识

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 数据分析	1.1 运营数据分析	1.1.1 能根据运营数据分析报告形成运营数据汇总表 1.1.2 能根据运营数据汇总表制订运营优化方案 1.1.3 能根据运营优化方案优化运营目标	1.1.1 运营预算制定相关知识 1.1.2 运营优化知识 1.1.3 运营推广投入产出比预测的相关指标和基本方法
	1.2 数据汇总	1.2.1 能根据数据分析报告形成运营数据分析报表 1.2.2 能根据运营数据分析报表进行效果评估 1.2.3 能建立数据模型	1.2.1 运营数据分析报表编制相关知识 1.2.2 效果评估知识 1.2.3 数据模型建立的基础知识
2. 内容创作	2.1 内容目标管理	2.1.1 能根据货品将目标分解成具体任务 2.1.2 能制定货品执行和验收标准	2.1.1 目标分解方法和技巧 2.1.2 货品执行和验收标准及制定方法
	2.2 内容分析	2.2.1 能根据运营结论进行内容分析 2.2.2 能根据行业情况做出内容变化趋势预测	2.2.1 内容分析的方法 2.2.2 内容变化趋势预测的内容和方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 内容创作	2.3 内容优化	<p>2.3.1 能提出图文内容优化方案，并指导进行内容优化</p> <p>2.3.2 能提出音视频内容优化方案，并指导进行内容优化</p> <p>2.3.3 能提出直播内容优化方案，并指导进行内容优化</p>	<p>2.3.1 内容优化的内容和方法</p> <p>2.3.2 图文内容优化的重点和技巧</p> <p>2.3.3 音视频内容优化的重点和技巧</p> <p>2.3.4 直播内容优化的内容和方法</p>
	2.4 无形资产管理	<p>2.4.1 能制定专利、商标、版权等无形资产管理办法</p> <p>2.4.2 能制定达人、全媒体账号等无形资产管理办法</p>	<p>2.4.1 知识产权知识</p> <p>2.4.2 有形资产与无形资产基础知识</p> <p>2.4.3 无形资产管理策略</p>
3. 营销传播	3.1 传播目标管理	<p>3.1.1 能根据营销规划分解传播目标</p> <p>3.1.2 能根据营销规划制定品牌建设目标</p>	<p>3.1.1 传播知识</p> <p>3.1.2 品牌建设知识</p>
	3.2 传播标准管理	<p>3.2.1 能根据品牌目标制定传播渠道的遴选标准</p> <p>3.2.2 能根据营销目标制定传播渠道的遴选标准</p>	<p>3.2.1 传播渠道的类型和特点</p> <p>3.2.2 传播渠道与目标适配原则与方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 营销传播	3.3 传播策略优化	<p>3.3.1 能根据运营数据形成传播效果报告</p> <p>3.3.2 能根据传播效果报告形成传播策略优化方案</p>	<p>3.3.1 传播效果报告的内容和撰写方法</p> <p>3.3.2 传播策略优化方案的内容和撰写方法</p>
4. 运营管理	4.1 目标管理	<p>4.1.1 能进行团队业务目标分解</p> <p>4.1.2 能根据业务目标制定关键绩效指标（KPI）或目标与关键成果（OKR）</p>	<p>4.1.1 业务目标分解的方法和技巧</p> <p>4.1.2 关键绩效指标（KPI）或目标与关键成果（OKR）的制定方法</p>
	4.2 团队管理	<p>4.2.1 能根据业务需要制定人才选拔制度</p> <p>4.2.2 能根据业务需要进行人员培训</p> <p>4.2.3 能根据业务目标考核项目人员</p>	<p>4.2.1 人才选拔的原则和方法</p> <p>4.2.2 培训管理的目标和任务</p> <p>4.2.3 绩效考核的方法</p>
	4.3 传播矩阵管理	<p>4.3.1 能根据传播目标设计传播矩阵</p> <p>4.3.2 能根据传播目标和传播效果对传播矩阵效果进行评估</p> <p>4.3.3 能根据传播效果对传播矩阵进行优化调整</p>	<p>4.3.1 传播矩阵的内容与建设原则</p> <p>4.3.2 传播矩阵效果评估方法</p> <p>4.3.3 传播矩阵优化的方法</p>

3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 运营管理	1.1 品牌规划	1.1.1 能根据企业战略规划制定品牌定位策略 1.1.2 能根据企业战略规划定义品牌架构 1.1.3 能根据企业战略规划定义目标市场 1.1.4 能根据企业战略规划定义品牌圈层体系	1.1.1 品牌定位知识 1.1.2 品牌架构知识 1.1.3 市场细分及目标市场选择原则 1.1.4 品牌圈层的概念及建设方法
	1.2 资源规划	1.2.1 能根据企业战略规划制订资源规划 1.2.2 能根据企业战略规划制订资源调度方案 1.2.3 能根据企业战略规划评估资源利用率	1.2.1 资源规划的内容和制订原则 1.2.2 资源编排原则和调度方法 1.2.3 资源利用率的内容和评估方法
	1.3 货品规划	1.3.1 能根据品牌和资源规划制订货品规划 1.3.2 能根据品牌和资源规划设计货品战略结构 1.3.3 能根据品牌和资源规划制订货品销售计划	1.3.1 货品规划的内容和编制原则 1.3.2 货品战略结构 1.3.3 销售模式和渠道

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 组织管理	2.1 制定组织架构	2.1.1 能根据规划设计组织能力体系 2.1.2 能根据组织能力体系设计组织结构 2.1.3 能根据组织结构确定部门岗位职责 2.1.4 能按照部门职责确定人员编制数量	2.1.1 组织能力体系的内容和设计原则 2.1.2 组织结构的内容和设计原则 2.1.3 岗位职责的内容和编制原则 2.1.4 人员编制数量的计算方法
	2.2 制定人才标准	2.2.1 能根据组织结构制定人才招聘标准 2.2.2 能根据人才标准制订薪酬绩效方案 2.2.3 能根据业务目标制定人员考核标准 2.2.4 能根据业务需求制订人员培训方案	2.2.1 人才招聘标准的制定方法与原则 2.2.2 薪酬绩效方案的内容与编制方法 2.2.3 人员考核标准的内容与编制方法 2.2.4 人员培训方案的内容与编制方法
3. 财务管理	3.1 制定财务预算	3.1.1 能对财务目标进行分解 3.1.2 能制定项目财务目标 3.1.3 能制定项目预算表	3.1.1 财务基础知识 3.1.2 财务目标分解办法 3.1.3 项目财务目标的制定方法 3.1.4 项目预算表制定方法
	3.2 财务风控管理	3.2.1 能根据项目目标编制风险控制目标和风险控制方案 3.2.2 能按照风控制度对项目进行风险评估 3.2.3 能根据项目目标和风控效果优化风险控制方案	3.2.1 风控制度知识 3.2.2 财务风险评估知识 3.2.3 财务风险控制方案的内容与编写方法

4.2 技能要求权重表

项目	技能等级													二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)		
	四级/中级工 (%)				三级/高级工 (%)												
	A	B	C	D	A	B	C	D	E	A	B	C	D			E	
相关技能要求	市场分析	30				30										—	
	内容创作	40	—	—	—	40	—	—	—	—	—	—	—	—	—	30	—
	运营管理	—	40	—	—	—	40	—	—	—	—	—	—	—	30	20	—
	直播运营	—	—	40	—	—	—	40	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	流量运营	—	—	—	40	—	—	—	40	—	—	—	—	—	—	—	—
	数据分析	—				—					—				40	—	—
	数据优化	30				30										—	
	营销传播	—				—									20	—	—
	组织管理	—				—									—	40	—
	财务管理	—				—									—	40	—
合计	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

注：A（创意策划）、B（视听运营）、C（直播运营）、D（流量运营）、E（数据分析）代表五个职业方向。