ICS 03.100.30
A 02

T/CFLP

中 国 物 流 与 采 购 联 合 会 标 准

T/CFLP 0011—2018

商品现货市场电子商务从业人员能力要求

Ability requirement of spot market e-commerce practitioners

2018－04－11 发布　　2018－05－01 实施

中国物流与采购联合会　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　职业能力与能力要素……2
5　职业能力评价……3
6　职业等级……4
附录 A（资料性附录）　从业人员岗位等级能力评价细则……6
参考文献……8

前　　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国物流与采购联合会大宗商品交易市场流通分会、宁波大红鹰学院、西安交通大学管理学院、清华大学电子交易技术国家工程实验室、北京物资学院经济学院、四川中国白酒产品交易中心有限公司、无锡市不锈钢电子交易中心有限公司、宁波大宗商品交易所有限公司、广西糖网食糖批发市场有限责任公司、浙江塑料城网上交易市场、上海通衍信息科技有限公司、金网安泰信息技术有限公司、郑州郑大信息技术有限公司、时力永联科技有限公司、国采华南金属市场服务有限公司、西安矩阵商品信息咨询有限公司、中煤远大（北京）电子商务股份有限公司、西南大宗商品交易中心有限公司、盘锦辽东湾国际商品交易有限公司、泛东北亚大宗商品交易中心有限公司、内蒙古草都草牧业发展有限公司、青岛华银商品交易中心有限公司、青岛国际有色金属市场有限公司、大唐高鸿信安（浙江）信息科技有限公司、安徽省江海通供应链管理有限公司、中金金融认证中心有限公司、北京众签科技有限公司、中物动产信息服务股份有限公司、金联汇通信息技术有限公司、上海澎博网络数据信息咨询有限公司、北京瑞卓喜投科技有限公司、上海有孚网络股份有限公司、北京信构信用管理有限公司、长沙沁坤大宗农产品现货电子交易市场股份有限公司。

本标准主要起草人：何辉、周旭、王永龙、冯耕中、柴跃廷、赵娴、廖英敏、邓立、洪涛、姜旭、杨洪波、郁晓春、朱金祥、周广俊、黄全明、尹满华、关键、肖燕林、周世俊、赵广浩、张斌、胡诗科、孙大鹏、王可、何勇、高美丽、张力、池勇、李海燕、王磊、赵旭、李国才、朱巍、晏加铭、董彦文、吕亭、李健、张行、廖逸、郭宏杰、许进、邓辉、甘明春、程思、张单军、孙毅、钟晓瑜、蔡盛洁、代官飞。

声明：本标准的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经中国物流与采购联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本标准开展认证、检测等活动应经中国物流与采购联合会批准授权。

商品现货市场电子商务从业人员能力要求

1 范围

本标准规定了商品现货市场电子商务从业人员的能力要素与执业能力、能力等级、职业能力与评价。

本标准适用于从事电子商务活动的商品现货市场，也适用于与商品现货市场电子商务活动相关的企业。职业院校人才培养和培训机构职业培训可参考。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

T/CFLP 0009—2018 商品现货市场电子商务统计指标体系

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商品现货市场 spot market

依法设立的，由买卖双方进行公开的、经常性的或定期性的商品现货交易活动，具有信息、物流等配套服务功能的场所。

[T/CFLP 0009—2018，定义 2.1]

3.2

电子商务 e-commerce

通过电子形式进行的商务活动，即经济活动主体之间利用现代信息技术基于计算机网络（含互联网、移动网络和其他信息网络）开展的，实现网上接洽、签约、交易等关键商务活动环节的部分或全部电子化的商务活动，包括货物交易、服务交易等。

[T/CFLP 0009—2018，定义 2.2]

3.3

商品现货市场电子商务从业人员 e-commerce practitioners in spot markets

从事与商品现 货市场电子商务活动相关的从业人员。

4 职业能力与能力要素

4.1 从业人员职业能力要求

从业人员职业岗位与能力要求见表1。

表1 从业人员职业岗位与能力要求

序号	职业岗位	职业能力要求
01	交易服务	为交易参与各方提供缔结网络交易电子合同所必需的信息发布、信息传递、合同订立和存管等服务。包括商品采购与销售电子合同的订立、业务规则与规章制度的制定、交易风险控制、以及各类交易辅助服务等
02	物流服务	为满足客户需求，有效的完成商品的供给、运输、配送、减轻客户物流作业负荷等所进行的全部活动。包括电子仓单的生成、变更与注销，以及仓储、运输配送的管理，物流规划与物流技术开发等
03	金融服务	为客户提供包括结算、融资、投资、信贷、保理、保险等多方面的资金服务与活动
04	信息服务	为满足客户信息需求，所进行的信息报道、发布、检索、整理、加工、制作、评价、研究等服务与活动
05	技术服务	为客户解决某一特定技术问题所提供的各种服务。如信息系统的集成实施、硬件设备与服务的提供、软件功能的开发与设计，以及计算、设计、测量、分析、安装、调试，提供技术信息、改进工艺流程、进行技术诊断等服务
06	咨询服务	根据客户要求，以专门的信息、知识、技能和经验，运用科学的方法和先进的手段，为客户提供各种疑难问题的业务解决方案或建议。如宏观经济与政策分析、市场调研分析、产业分析、投资分析等
07	培训服务	针对客户培训活动所提供的包含需求研究、开发、实施、管理等服务的支持工作
08	数据服务	利用计算机、通讯和网络等现代技术，为客户所提供包含数据的采集、处理、存贮、传递、加工和利用等的服务与活动
09	供应链管理服务	为了使整个供应链系统成本达到最小，把供应商、制造商、仓库、配送中心和渠道商等有效地组织在一起，并向客户所提供的服务、产品与各项活动
10	风险管理	对公司经营管理行为的合法合规性和风险管理状况进行检查。包括依据法律、行政法规及有关规定，建立健全各项规章制度，以及对可能发生风险隐患进行调查等活动
11	其他服务	未包含在上述服务中的其他服务，如检验、检疫、征信、评估等服务与活动

4.2 职业能力要素构成

每个职业岗位从业人员的职业能力要素由知识、技能和经验三个维度构成，见表2。

表2　从业人员职业能力要素构成及说明

维度	要素	说　明
知识	基础知识	指从业人员应掌握的通用知识，主要包括贯穿整个服务职业活动的基本理论和基本知识
	专业知识	指从业人员为完成相应职业岗位工作任务所必备的知识，主要指与相应职业岗位要求相适应的理论知识、技术要求和操作规程等
	相关知识	指从业人员应具备的职业道德常识、相关标准与规范知识，以及有关法律法规、安全和环境保护知识等
技能	基本技能	指从业人员为完成相应职业岗位工作任务所应具备的对基础知识应用的水平以及熟练程度
	专业技能	指从业人员为完成相应职业岗位工作任务所应具备的对专业知识应用的水平以及熟练程度
维度	要素	说　明
技能	软技能	指从业人员为完成相应职业岗位工作任务所应具备的行为特征和综合素质，包括沟通、协调等技能
经验	—	指从业人员从事相应职业岗位的工作年限、工作履历、工作传承

5　职业能力评价

5.1　概述

组织内部或第三方评价机构应根据职业等级能力要求对从业人员进行能力评价。

5.2　评价内容

5.2.1　知识

知识（Knowledge，K）评价内容主要包括：基础知识、专业知识和相关知识，分为K1、K2、K3、K4四个等级，K1最高，依次降低，各类知识的登记和要求见表3。

表3　知识等级要求

知识等级	等级要求
等级 1（K1）	硕士以上学历，精通该领域的知识
等级 2（K2）	本科以上学历，掌握该领域深入的知识
等级 3（K3）	大专以上学历，理解该领域的知识和信息
等级 4（K4）	了解该领域概念性和实践性知识和信息

5.2.2　技能

技能（Skill，S）评价内容主要包括：基本技能、专业技能和软技能，分为S1、S2、S3、

S4四个等级，S1最高，依次降低，各类技能的等级和要求见表4。

表4　技能等级要求

技能等级	等级要求
等级 1（S1）	高级管理人员从业经历，能给出专家级的意见，能够领导其他人成功工作
等级 2（S2）	中级管理人员从业经历，能够带领其他人有效地完成工作
等级 3（S3）	能够独立工作，可以成功完成大多数任务
等级 4（S4）	在他人指导的情况下可以完成工作任务

5.2.3　经验

经验（Experience，E）应从工作年限、工作履历和工作传承等方面进行评价，分为E1、E2、E3、E4四个等级，E1最高，依次降低，其评价等级和要求见表5。

a）工作年限：从事相应职业岗位的工作年限；

b）工作履历：从事本职业岗位的工作年限内，成功完成的可衡量的实际项目或工作的数量；衡量条件主要包括在项目或工作所担负的责任范围、难易度与规模；

c）工作传承：从事本职业岗位的工作年限内，使工作体系化、制度化。

表5　经验等级要求

经验等级	等级要求
等级 1（E1）	工作年限 10 年及以上。具有全面的、广博的、领导他人成功运作的经验，有咨询、改进或创新的经验，主导制度或体系的制定和推广
等级 2（E2）	工作年限 5 年及上。具有有效的、深入的、带领他人运作的经验，参与制度和体系的制定和推广
等级 3（E3）	工作年限 3 年及以上。具有重复的、成功的经验和案例，执行制度和体系的要求
等级 4（E4）	有限的工作经验，在指导和协助下可以在多种情景下应用

6　职业等级

6.1　职业等级及要求

从业人员职业等级分为6个等级，等级要求见表6。组织可根据自身情况，结合行业特征细化要求进行量化。

表6　职业等级及要求

职业等级	等级要求
1 级（高级技师）	能够熟练运用专业知识和技能，独立完成复杂的工作；熟练掌握关键的专业技能，能够独立处理和解决高难度的技术问题；在信息技术和业务革新方面有创新；能够组织开展业务创新活动；能够组织开展系统的专业技术培训；具有技术管理能力
2 级（技师）	能够熟练运用职业岗位所需的知识和技能，独立完成较为复杂的工作；掌握本职业的关键技术技能，能够独立处理和解决技术或业务难题；在技术技能方面有创新；能够指导和培训初、中、高级人员；具有一定的技术管理能力
3 级（高级）	能够熟练运用职业岗位所需的知识和技能，完成本职业较为复杂的工作，包括完成部分非常规性的工作；能够独立处理工作中出现的问题；能够指导和培训初、中级技能人员
4 级（中级）	能够运用职业岗位所需的知识和技能，独立完成本职业的常规工作；在特定情况下，能够运用专门技能完成技术较为复杂的工作；能够与他人合作
5 级（初级）	能够运用职业岗位所需的知识和技能，独立完成所承担的工作，具有一定的工作经验
6 级（初级）	能够了解概念性和实践性知识和信息，在他人指导下可以完成工作任务，具有一定的实践经历

6.2　职业等级评价

从业人员的职业等级的评价可参见表7要求进行。组织可依据职业等级能力要求，按从业人员具体岗位建立评价细则（参见附录A）。

表7　职业等级能力要求

职业等级	知识			技能			经验
	基础知识	专业知识	相关知识	基本技能	专业技能	软技能	
1 级（高级技师）	K2	K1	K1	S2	S1	S1	E1
2 级（技师）	K2	K1	K2	S2	S1	S2	E2
3 级（高级）	K3	K2	K2	S3	S2	S2	E3
4 级（中级）	K3	K3	K3	S3	S3	S3	E3
5 级（初级）	K4	K3	K4	S4	S3	S4	E4
6 级（初级）	K4	K4	K4	S4	S4	S4	E4

附　录　A
（资料性附录）
从业人员岗位等级能力评价细则

表A.1中给出了表7中5级（初级）从业人员能力评价示例。

表A.1　评价示例表

能力维度	能力要素	评价等级	二级能力要素	能力描述	评价方式
知识	基础知识	K4	计算机知识	掌握计算机和常用外围设备的工作原理、使用方法和技术发展信息	考试
			网络知识	掌握常用网络知识	考试
			流通产业经济学	掌握流通产业的基本理论和发展规律	考试
			国际贸易实务	掌握国际贸易业务操作过程所需的知识技能	考试
	专业知识	K3	电子商务	掌握电子商务的基本理论、知识、技能及应用	考试
			现代物流	掌握物流管理基本理论、物流系统、现代物流功能、物流信息技术等相关知识	考试
			金融学原理	了解金融学的理论知识，包括金融工具、金融市场、金融机构及金融市场发展等基础知识和技能	考试
			期货交易	了解期货、期货市场、期货交易制度的基础理论及实务操作的方法和技能	考试
			供应链管理	了解物流战略规划、供应链的整合与优化、供应链金融等相关知识	考试
	相关知识	K4	相关行业知识	掌握大宗商品交易、现代流通行业相关的行业、知识、发展趋势	考试
			行业标准规范	了解大宗商品商贸流通相关的行业标准规范	考试
			国家法律法规	掌握国家有关法律法规和部门规章，以及行业自律规范性文件等	考试
技能	基本技能	S4	文档撰写技能	条理清晰、易于理解，能够从全面的角度独立地组织和编写文档，能利用简单合适的图形和表格表达信息	考试+答辩
			常用软件的使用	能独立使用常用的办公软件（如操作系统、office、email等），有效完成相关工作任务	考试+答辩
			问题判断与解决能力	能认识问题的多重关系，分析问题中若干可能的目标和行动结果，并采取相应的措施或活动	考试+答辩
			外语技能	能使用外语进行完成工作任务必须的沟通和交流（包括书面口头等）	考试+答辩
	专业技能	S3	业务能力	能全面理解各项业务流程和业务规则	考试+答辩
			执行能力	能有效的贯彻战略意图，完成预定目标	考试+答辩
			操作能力	能运用专业知识，独立完成本人的工作任务	考试+答辩
			风险意识	具有与专业部门或岗位匹配的风险认知、感受和防范意识	考试+答辩
			管理能力	具有一定的组织策划、管理、协调、领导能力	考试+答辩

技能	软技能	S4	学习能力	基于学习能在一些真实场景下进行初步的操作和实践，并清楚自己在该学科知识上的欠缺	考试+答辩
			服务质量管理意识	能够独立基于工作目标进行质量管理的策划和实施，并参与一般问题的解决	考试+答辩
			人际沟通能力	能有效的倾听，能够探查和理解对方没有表达出或者表达不清楚的思想、关心的事情或感受，并运用这种理解来形成和做出一种适当的反应	考试+答辩
			客户服务意识和技巧	积极倾听和鼓励客户发表言论，把握沟通的核心内容，并做好回应的准备，能够采取客户希望但没有表达出来的行为提供服务或解决问题	考试+答辩
			团队合作意识和技巧	能主动积极地与他人合作，并运用相关技巧促成部门内相关人员的合作	考试+答辩
经验	经验	E4	工作年限	从事相应的职业岗位的工作经历的时长	履历鉴定+答辩
			工作履历	参加工作后的主要工作历程。尤其是本职工作范围内的经历和成果	履历鉴定+答辩
			工作传承	工作中传授、继承的经验	履历鉴定+答辩

参 考 文 献

[1] GB/T 18769—2003 大宗商品电子交易规范
[2] T/CFLP 0010—2018 商品现货市场交易商主体信息规范