

烟草制品购销员

国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

烟草制品购销员

1.2 职业编码

4-01-05-04

1.3 职业定义

从事卷烟、雪茄烟、不燃烧卷烟、电子烟、口含烟、咀嚼烟等烟草制品销售及管理工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，由低到高分别为：五级/初级工、四级/中级工、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。

1.6 职业能力特征

具有人际交往、语言表达、统计分析能力。

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

五级 / 初级工不少于 160 标准学时；四级 / 中级工不少于 140 标准学时；三级 / 高级工不少于 120 标准学时；二级 / 技师不少于 100 标准学时；一级 / 高级技师不少于 80 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级 / 初级工、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

理论知识培训有标准教室或计算机机房；操作技能培训有标准教室、能够满足教学要求的模拟或实际培训场地。

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，可申报五级/初级工：

- (1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。
- (2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

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工作满 5 年。
- (2) 取得本职业或相关职业五级/初级工技能等级证书后，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。

^① 相关职业：营销员、商品营业员、采购员、电子商务师、互联网营销师等，下同。

^② 本专业或相关专业：经济学、金融学、工商管理、市场营销、零售业管理、烟草栽培与加工技术、烟草栽培与加工等，下同。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工技能等级证书后, 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或机考等方式进行;操作技能考核主要采用现场操作、笔试等方式进行;综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师,采取评审技术总结(论文)、审阅申报材料、答辩等方式进行。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(其中,采用机考方式的一般不低于 1:30),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应根据职业特点、考核方式等因素确定,一般不低于 1:10,且考评人员为 3 人以上单数,每位考生由不少于 3 名考评员评分;综合评审委员为 3 人以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 分钟;操作技能考核时间不少于 60 分钟;综合评审时间不少于 20 分钟。

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,操作技能考核在标准教室或模拟场所进行,评价场所需配备必要实操设备和工具。

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) 爱岗敬业，忠诚事业。
- (3) 尊重客户，热情服务。
- (4) 以人为本，团结互助。
- (5) 潜心做事，奉献社会。

2.2 基础知识

2.2.1 烟草基础知识

- (1) 我国卷烟市场发展历程。
- (2) 烟叶基本知识。
- (3) 卷烟基本知识。
- (4) 雪茄烟基本知识。
- (5) 新型烟草制品基本知识。
- (6) 烟用辅助材料知识。
- (7) 烟草商品分类编码与监督检验。
- (8) 卷烟产品鉴别。

2.2.2 经济学基础知识

2.2.3 管理基础知识

2.2.4 营销基础知识

- (1) 市场营销相关知识。
- (2) 统计学相关知识。
- (3) 消费心理学基础知识。
- (4) 商务礼仪相关知识。

2.2.5 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国烟草专卖法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国环境保护法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国反垄断法》相关知识。
- (10) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。
- (11) 《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (12) 《中华人民共和国烟草专卖法实施条例》相关知识。
- (13) 《危险化学品安全管理条例》相关知识。
- (14) 《公平竞争审查条例》相关知识。
- (15) 《禁止滥用市场支配地位行为规定》相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、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。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场营销	1.1 烟草市场调研与分析	1.1.1 能采集市场信息 1.1.2 能识读市场调查方案 1.1.3 能进行实地调查 1.1.4 能审核与录入调查数据	1.1.1 市场信息采集的方式与渠道 1.1.2 市场信息采集的内容 1.1.3 市场调查的种类 1.1.4 市场调查的内容与步骤
	1.2 烟草市场供应与调控	1.2.1 能识记客户档信息 1.2.2 能识别货源属性 1.2.3 能识读货源投放策略 1.2.4 能测算社会库存、零售价格指标	1.2.1 客户分档内容 1.2.2 货源属性类型 1.2.3 货源投放策略 1.2.4 社会库存、零售价格指标及测算方法
2. 品牌营销	2.1 品牌分析与策划	2.1.1 能收集品牌信息 2.1.2 能建立和维护品牌档案 2.1.3 能识别细分市场 2.1.4 能辨识目标市场选择 2.1.5 能识记品牌定位	2.1.1 品牌信息收集的内容与方法 2.1.2 品牌档案的内容 2.1.3 市场细分的因素 2.1.4 目标市场选择的特征 2.1.5 品牌定位的内容
	2.2 品牌传播与维护	2.2.1 能实施终端品牌推介 2.2.2 能进行终端品牌展示 2.2.3 能开展终端品牌维护 2.2.4 能识读品牌营销规范	2.2.1 终端品牌推介的内容 2.2.2 终端品牌形象展示的策略 2.2.3 终端品牌维护的内容 2.2.4 品牌营销规范的内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 服务营销	3.1 客户服务规划与设计	3.1.1 能识记客户服务规范 3.1.2 能收集并维护客户信息 3.1.3 能识别客户价值 3.1.4 能制订客户拜访计划	3.1.1 客户服务规范的内容 3.1.2 客户基础信息管理与维护的内容 3.1.3 客户价值的概念与分类 3.1.4 客户拜访计划的内容
	3.2 客户服务实施与改进	3.2.1 能进行客户拜访前准备 3.2.2 能开展客户沟通 3.2.3 能进行客户拜访后的总结	3.2.1 客户拜访前准备的内容 3.2.2 有效沟通的方法与技巧 3.2.3 客户拜访后总结的内容 3.2.4 客户拜访的注意事项

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场营销	1.1 烟草市场调研与分析	1.1.1 能监测零售终端系统采集的数据 1.1.2 能实施人工采集市场信息的质量控制 1.1.3 能汇总分类市场调查信息 1.1.4 能分析市场调查信息	1.1.1 零售终端系统数据的监测方法 1.1.2 零售终端系统数据的复核方法 1.1.3 人工采集市场信息的质量控制方法 1.1.4 市场调查信息的归类方法 1.1.5 市场分析方法与步骤
	1.2 烟草市场供应与调控	1.2.1 能选择需求预测方法 1.2.2 能实施需求预测 1.2.3 能分析与应用需求预测结果	1.2.1 需求预测的周期与内容 1.2.2 需求预测的方法 1.2.3 需求预测的步骤 1.2.4 需求预测结果分析与应用方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 品牌营销	2.1 品牌分析与策划	2.1.1 能开展品牌影响力分析 2.1.2 能开展品牌联想分析 2.1.3 能开展品牌市场表现与竞争前景分析 2.1.4 能应用品牌定位工具与策略	2.1.1 品牌影响力分析的内容 2.1.2 品牌联想分析的内容 2.1.3 品牌市场表现与竞争前景分析的内容 2.1.4 品牌定位的分析工具与策略
	2.2 品牌传播与维护	2.2.1 能识记品牌传播的方式 2.2.2 能辨识品牌生命周期 2.2.3 能应用品牌传播策略	2.2.1 品牌传播的含义与方式 2.2.2 品牌生命周期的特点与识别方法 2.2.3 品牌各生命周期的传播策略 2.2.4 品牌传播的规范要求
3. 服务营销	3.1 客户服务规划与设计	3.1.1 能进行客户经营环境分析 3.1.2 能进行客户经营状况分析 3.1.3 能编写客户经营指导书	3.1.1 客户经营环境分析的内容 3.1.2 客户盈利能力与经营能力分析的内容 3.1.3 客户经营指导书的内容
	3.2 客户服务实施与改进	3.2.1 能进行客户经营指导 3.2.2 能处理客户抱怨与投诉 3.2.3 能进行客户关系维护 3.2.4 能识记零售终端建设的内容	3.2.1 客户经营指导的内容 3.2.2 客户抱怨与投诉的处理技巧 3.2.3 客户关系维护的技巧 3.2.4 开展零售终端建设的内容

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场营销	1.1 烟草市场调研与分析	1.1.1 能编制市场调研问卷 1.1.2 能选择市场调研方式 1.1.3 能实施市场调研活动 1.1.4 能控制市场调研质量 1.1.5 能撰写市场调研报告	1.1.1 市场调研问卷的编制方法 1.1.2 市场调研方式 1.1.3 市场调研步骤 1.1.4 市场调研的质量控制途径 1.1.5 市场调研报告的内容
	1.2 烟草市场供应与调控	1.2.1 能实施货源采购 1.2.2 能实施客户分档 1.2.3 能实施货源投放 1.2.4 能评价与改进货源投放策略 1.2.5 能实施库存管理	1.2.1 货源采购的实施步骤 1.2.2 客户分档的操作步骤 1.2.3 货源投放及工商网上配货的内容 1.2.4 货源投放的评价方法与规范要求 1.2.5 商业企业库存管理的内容与方法
2. 品牌营销	2.1 品牌分析与策划	2.1.1 能实施品牌组合管理 2.1.2 能实施品牌布局策略 2.1.3 能分析商业企业区域市场消费需求 2.1.4 能制订商业企业区域市场发展规划	2.1.1 品牌组合管理的内容及意义 2.1.2 品牌组合的评价方法和策略 2.1.3 不同类型市场的品牌布局策略 2.1.4 商业企业区域市场发展规划的步骤
	2.2 品牌传播与维护	2.2.1 能实施品牌整合传播 2.2.2 能实施区域市场品牌管理 2.2.3 能开展工商零协同营销 2.2.4 能实施品牌营销活动备案管理	2.2.1 品牌整合传播的内容 2.2.2 品牌管理的内容 2.2.3 工商零协同营销的内容 2.2.4 品牌营销活动备案管理的内容与要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 服务营销	3.1 客户服务规划与设计	3.1.1 能进行服务监测与分析 3.1.2 能进行服务评价与改进 3.1.3 能编制客户发展计划	3.1.1 服务监测与分析的内容 3.1.2 服务评价与改进的方法 3.1.3 客户发展计划的内容
	3.2 客户服务实施与改进	3.2.1 能优化零售终端形象与布局 3.2.2 能编制零售终端质量评价指标 3.2.3 能实施烟草商业流通品牌建设 3.2.4 能执行网络建设投入的维护要求	3.2.1 零售终端形象与布局优化的内容 3.2.2 零售终端质量评价指标的内容 3.2.3 烟草商业流通品牌建设的内容 3.2.4 网络建设投入的内容

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场营销	1.1 烟草市场调研与分析	1.1.1 能制订市场调研方案 1.1.2 能应用市场调研结果 1.1.3 能进行市场营销环境分析并提出对策 1.1.4 能撰写市场分析报告	1.1.1 市场调研方案的内容 1.1.2 市场调研结果的应用途径 1.1.3 市场营销宏观与微观环境分析内容 1.1.4 企业市场营销对策制订的方法 1.1.5 市场分析报告的内容
	1.2 烟草市场供应与调控	1.2.1 能制定货源采购计划 1.2.2 能实施中长期市场预测 1.2.3 能研判烟草市场状态 1.2.4 能提出市场状态调控对策	1.2.1 货源采购策略与计划的制定方法 1.2.2 中长期市场预测的内容、步骤与方法 1.2.3 烟草市场状态指标 1.2.4 烟草市场状态评价与调控方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 品牌营销	2.1 品牌分析与策划	2.1.1 能分析消费行为 2.1.2 能进行品牌营销战略策划 2.1.3 能制订品牌营销战术策划	2.1.1 消费者行为分析的内容 2.1.2 品牌营销战略策划的内容 2.1.3 品牌营销战术策划的内容 2.1.4 品牌营销策划的步骤
	2.2 品牌传播与维护	2.2.1 能实施品牌传播的监测与评估 2.2.2 能进行品牌资产管理 2.2.3 能制订品牌维护策略 2.2.4 能管理市场营销费用的投入	2.2.1 品牌传播监测与评估的方法 2.2.2 品牌资产管理的内容 2.2.3 品牌维护策略的内容 2.2.4 市场营销费用投入管理的内容
3. 服务营销	3.1 客户服务规划与设计	3.1.1 能进行客户期望管理 3.1.2 能进行服务项目设计 3.1.3 能进行服务内容编制 3.1.4 能进行服务流程优化	3.1.1 客户需求收集与分析方法 3.1.2 客户期望管理的内容 3.1.3 服务项目设计的内容 3.1.4 服务标准编制的步骤 3.1.5 服务流程优化的方法
	3.2 客户服务实施与改进	3.2.1 能进行客户信用管理 3.2.2 能进行文明吸烟环境建设与控制 3.2.3 能开展零售终端信息化建设 3.2.4 能实施零售终端建设与运行质量控制	3.2.1 客户信用管理的内容 3.2.2 文明吸烟环境建设与控制的内容 3.2.3 零售终端信息化建设的内容 3.2.4 零售终端建设与运行质量控制的内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 团队管理	4.1 营销培训与激励	4.1.1 能分析培训需求 4.1.2 能实施培训计划 4.1.3 能评估培训效果 4.1.4 能识别激励需求	4.1.1 培训需求分析的内容 4.1.2 培训计划的内容 4.1.3 培训效果评估的步骤与方法 4.1.4 激励需求识别的方法
	4.2 营销技术与创新	4.2.1 能设计营销效果评估指标 4.2.2 能应用营销新技术 4.2.3 能实施营销项目创新 4.2.4 能执行营销平台信息化建设	4.2.1 营销效果评估指标的设计方法 4.2.2 营销效果评估的步骤和方法 4.2.3 营销新技术的内容 4.2.4 营销项目创新的方法 4.2.5 营销信息平台信息化建设的内容

3.5 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. 市场营销	1.1 烟草市场调研与分析	1.1.1 能审核市场调研方案 1.1.2 能制订企业市场发展规划 1.1.3 能分析与研究烟草消费市场	1.1.1 市场调研方案评价原则与方法 1.1.2 企业市场发展规划的内容 1.1.3 烟草消费行为趋势研究的内容 1.1.4 烟草消费者市场现状分析的内容 1.1.5 烟草消费者数据库的内容
	1.2 烟草市场供应与调控	1.2.1 能进行市场营销决策 1.2.2 能进行市场营销控制 1.2.3 能防范市场营销风险	1.2.1 营销决策的内容 1.2.2 营销决策的步骤与方法 1.2.3 市场营销控制的内容 1.2.4 市场风险管理的内容 1.2.5 防范市场营销风险的方法
2. 品牌营销	2.1 品牌分析与策划	2.1.1 能实施工业企业品牌战略规划 2.1.2 能编制工业企业品牌发展计划 2.1.3 能进行品牌形象塑造	2.1.1 工业企业品牌战略规划的步骤与内容 2.1.2 工业企业品牌发展计划的步骤与内容 2.1.3 品牌渠道营销策划的内容 2.1.4 品牌整合营销策划的内容 2.1.5 品牌网上营销策划的内容
	2.2 品牌传播与维护	2.2.1 能实施品牌竞争力管理 2.2.2 能实施产品开发策略 2.2.3 能开展品牌危机公关	2.2.1 品牌价值管理的内容 2.2.2 品牌核心竞争力管理的内容 2.2.3 新产品研发与市场开拓的内容 2.2.4 危机预防与公关的内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 服务营销	3.1 客户服务规划与设计	3.1.1 能编制服务营销规划 3.1.2 能编制零售终端建设规划 3.1.3 能编制企业客户服务品牌建设规划	3.1.1 服务营销规划的内容 3.1.2 零售终端建设规划的内容 3.1.3 企业客户服务品牌建设规划的内容
	3.2 客户服务实施与改进	3.2.1 能进行客户关系管理 3.2.2 能防范客户服务风险行为 3.2.3 能应用服务新技术并创新服务实践	3.2.1 客户关系管理的内容 3.2.2 客户服务风险行为的内容 3.2.3 服务新技术的类型
4. 团队管理	4.1 营销培训与激励	4.1.1 能设计培训项目 4.1.2 能开发营销培训课程 4.1.3 能开展培训授课 4.1.4 能开展营销激励	4.1.1 培训项目设计的内容 4.1.2 培训课程开发的方法 4.1.3 培训授课的方式 4.1.4 营销激励的方法
	4.2 营销技术与创新	4.2.1 能进行营销模式创新 4.2.2 能应用营销新技术 4.2.3 能评审营销创新项目 4.2.4 能实施营销数字化转型	4.2.1 营销模式创新的内容 4.2.2 营销新技术的内容 4.2.3 营销项目创新的评审方法 4.2.4 营销数字素养与数字技术的内容

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	22	20	18	16	14
相关知识要求	市场营销	23	25	26	21	20
	品牌营销	25	25	26	21	21
	服务营销	25	25	25	20	20
	团队管理	---	---	---	17	20
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能要求	市场营销	30	30	30	25	25
	品牌营销	35	35	35	30	28
	服务营销	35	35	35	25	22
	团队管理	---	---	---	20	25
合计		100	100	100	100	100