

信息通信营业员

国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

信息通信营业员。

1.2 职业编码

4-04-01-01。

1.3 职业定义

从事信息通信业务咨询、营销与办理，投诉处理、客户维系等业务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，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，常温。

1.6 职业能力特征

具有获取、分析、推理和判断外界信息的能力；具有良好语言表达和计算能力；手指灵活、动作协调。

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 120 标准学时，四级/中级工不少于 150 标准学时，三级/高级工不少于 150 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 40 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或相关职业^①三级/高

① 相关职业：信息通信业务员等，下同。

级工及以上职业资格(职业技能等级)证书或相关专业(下同)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或相关职业二级/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或相关职业一级/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或相关职业一级/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

培训场地应有满足教学需要的标准教室或会议室等场所。具有相应的教学演示设备,教具和相应的教学软件,具有学习专业技能的模拟营业系统等。

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

^② 本专业或相关专业:文秘、市场营销、客户信息服务、信息技术、网络营销、电信服务与管理等,下同。

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

分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采取闭卷笔试或计算机考试系统方式,操作技能考核根据实际需要,采取实际操作、笔试、口试相结

合的方式。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。

理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，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（一般不低于 1:10）应根据职业特点、考核方式等因素确定，且考评人员为 3 人以上单数；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 90min；技能考核时间不少于 60min；综合评审时间不少于 20min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室内或按考试系统配备的计算机机房；操作技能考核根据考核项目，在工作现场、教室、计算机房等场所。

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，爱岗敬业。
- (2) 文明礼貌，热情服务。
- (3) 尊重客户，讲求信誉。
- (4) 顾全大局，精益求精。
- (5) 精通业务，规范操作。
- (6) 恪尽职守，团结协作。

2.2 基础知识

2.2.1 信息通信营业服务知识

- (1) 信息通信营业岗位知识。
- (2) 服务规范及服务用语知识。
- (3) 服务纪律及服务监督知识。
- (4) 服务礼仪知识。

2.2.2 信息通信业务知识

- (1) 信息通信业务分类知识。
- (2) 电信业务知识。
- (3) 广播电视业务知识。
- (4) 互联网业务知识。

2.2.3 计算机基础知识

- (1) 计算机应用基础知识。
- (2) 计算机网络基础知识。
- (3) 办公软件应用知识。

2.2.4 安全和环境知识

- (1) 网络安全知识。
- (2) 数据安全和隐私保护知识。
- (3) 消防安全知识。

(4) 应急急救知识。

(5) 节能减排知识。

2.2.5 相关法律、法规和标准知识

(1) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国反电信网络诈骗法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国电信条例》相关知识。

(5) 《电信网络诈骗及其关联违法犯罪联合惩戒办法》相关知识。

(6) 《电信和互联网用户个人信息保护规定》相关知识。

(7) 《电话用户真实身份信息登记规定》相关知识。

(8) 《电信用户申诉处理办法》相关知识。

(9) 《广播电视管理条例》相关知识。

(10) 《有线广播电视运营服务管理暂行规定》相关知识。

(11) 《互联网信息服务管理办法》相关知识。

(12) 《电信服务规范》相关知识。

(13) 其他法律法规相关知识。

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/技师和一级/高级技师的技能要求依次递进，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
1. 客户服务	1.1 营业准备	1.1.1 能整理个人仪容仪表 1.1.2 能准备营业受理物资及系统 1.1.3 能整理宣传物料及演示物资 1.1.4 能交接班	1.1.1 营业员仪容仪表规范 1.1.2 营业受理所需的物资及系统 1.1.3 营业厅宣传物料、演示物资陈列要求 1.1.4 营业厅交接班制度
	1.2 客户接待	1.2.1 能根据客户需求解答客户咨询问题 1.2.2 能引导客户到相关功能区申办业务	1.2.1 营业厅布局及功能分区 1.2.2 客户接待服务规范
	1.3 业务办理	1.3.1 能向客户提供窗口和线上业务咨询、办理服务 1.3.2 能指导客户填写业务单 1.3.3 能办理信息通信业务的开通、变更、续订和退订 1.3.4 能开具业务受理单、账单、收据等业务单据 1.3.5 能在1分钟之内输入60个字符，准确率达到98%	1.3.1 窗口及线上业务办理种类、规则和流程 1.3.2 营业业务单据填写、开具规范 1.3.3 业务受理系统功能及操作规范
	1.4 客诉处理	1.4.1 能受理到厅客户投诉 1.4.2 能记录客户投诉受理情况	1.4.1 客户投诉分类与受理规范 1.4.2 首问责任制 1.4.3 客户情绪安抚方法
	1.5 客户维系	1.5.1 能对到厅报停、销户客户进行挽留 1.5.2 能记录客户报停、销户的原因 1.5.3 能请客户进行满意度测评	1.5.1 客户维系挽留工作要求 1.5.2 营业厅满意度测评要求
2. 营销与推广	2.1 业务介绍	2.1.1 能介绍信息通信类产品和服务 2.1.2 能演示信息通信类产品 2.1.3 能引导客户体验产品和服务 2.1.4 能指导客户使用所订购的产品和服务 2.1.5 能指导客户使用自助设备、线上服务	2.1.1 产品和服务销售政策 2.1.2 产品、终端的参数知识 2.1.3 设备功能及应用使用知识 2.1.4 演示与指导服务规范

	2.2 客户需求分析	2.2.1 能通过直接交流获取客户需求信息 2.2.2 能识别客户需要的产品和服务	2.2.1 客户心理行为常识 2.2.2 面对面沟通的方法与技巧
	2.3 业务推广	2.3.1 能根据客户需求提供产品和服务 2.3.2 能通过面对面、电话推广产品和服务	2.3.1 客户沟通技巧 2.3.2 电话营销服务规范
	2.4 活动推广	2.4.1 能邀约客户参加营销、服务活动 2.4.2 能配合活动的物资准备、场地布置	2.4.1 客户邀约的方法与技巧 2.4.2 活动物资清单 2.4.3 活动场地布置方法
3. 账务管理	3.1 物品管理	3.1.1 能领取、退还营业物品 3.1.2 能登记物品发放情况 3.1.3 能自查物品发放与系统出库的一致性	3.1.1 营业厅物品申领规范 3.1.2 营业厅物品发放规范
	3.2 账款管理	3.2.1 能领取、核对和交还备用金 3.2.2 能收取、验真、保管收取的现金 3.2.3 能使用收款设备进行收款 3.2.4 能开具发票及冲红发票 3.2.5 能结算柜台每日营业款，保证账款相符	3.2.1 营业资金管理规定 3.2.2 营业票据管理规定
	3.3 数据统计	3.3.1 能填写营业报表、票据报表 3.3.2 能整理、自查、保管所开具的发票、业务凭证	3.3.1 营业报表类别及填写规范 3.3.2 营业报账要求
4. 运营管理	4.1 现场管理	4.1.1 能整理、巡检厅内外环境 4.1.2 能展示宣传物料 4.1.3 能陈列演示物资	4.1.1 营业厅环境管理制度 4.1.2 营业厅厅面巡检制度 4.1.3 营业厅宣传管理制度 4.1.4 营业厅终端陈列规范
	4.2 安全生产	4.2.1 能履行保密工作规定 4.2.2 能履行客户信息保护工作 4.2.3 能履行安全生产要求	4.2.1 客户信息收集和使用规范 4.2.2 客户信息保护规定 4.2.3 营业厅安全生产管理制度

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
1. 客户服务	1.1 客户接待	1.1.1 能维持营业厅现场秩序 1.1.2 能处理客户冲突	1.1.1 营业厅排队管理制度 1.1.2 营业现场冲突处理方法
	1.2 业务办理	1.2.1 能请示、处理客户特殊业务需求 1.2.2 能自查、处理业务受理中的差错 1.2.3 能解决常见的业务受理系统操作问题	1.2.1 特殊业务需求处理规则与流程 1.2.2 业务差错纠正机制 1.2.3 业务受理系统故障排查、处理办法
	1.3 客诉处理	1.3.1 能处理到厅客户投诉 1.3.2 能记录客户投诉处理情况	1.3.1 客户投诉处理规范 1.3.2 客户投诉处理办法 1.3.3 投诉沟通技巧
	1.4 客户维系	1.4.1 能按脚本进行客户关怀、续费提醒等电话回访服务 1.4.2 能记录客户回访的情况	1.4.1 客户回访服务规范 1.4.2 电话沟通技巧 1.4.3 电话服务礼仪
2. 营销与推广	2.1 客户需求分析	2.1.1 能通过客户个人画像获取客户需求信息 2.1.2 能预测客户需要的产品和服务	2.1.1 客户消费行为常识 2.1.2 客户画像相关知识
	2.2 业务推广	2.2.1 能根据预测的客户需求推荐产品和服务 2.2.2 能通过社交媒体推广产品和服务	2.2.1 社交媒体营销方法 2.2.2 媒体工具沟通技巧
	2.3 活动推广	2.3.1 能介绍活动的营销政策、服务内容 2.3.2 能协调活动的物资准备 2.3.3 能安排活动的场地布置	2.3.1 活动内容和政策解读 2.3.2 客户互动技巧
3. 账务管理	3.1 物品管理	3.1.1 能整理营业厅仓库 3.1.2 能盘点营业厅物品库存 3.1.3 能稽核营业厅物品进销存	3.1.1 仓库管理办法 3.1.2 物品稽核办法
	3.2 账款管理	3.2.1 能自查当日营业款与发票金额的一致性 3.2.2 能自查当日营业款与营业操作系统金额的一致性 3.3.3 能完成营业现金款银行交款工作	3.2.1 营业日清日结规定 3.2.2 银行交款流程与规定
	3.3 数据统计	3.3.1 能自查营业报表、票据报表 3.3.2 能修正个人各类报表的差错	3.3.1 营业报表统计规则 3.3.2 营业报表数据核查方法 3.3.3 数据差错纠正机制

4. 运 营 管 理	4.1 现场管理	4.1.1 能巡查营业厅设备设施 4.1.2 能组织营业厅设备设施的更新维保	4.1.1 营业厅设备设施管理规定 4.1.2 营业厅设备设施维保规定
	4.2 安全生产	4.2.1 能检查客户信息保护工作 4.2.2 能处理应急突发事件 4.2.3 能反馈报告突发情况	4.2.1 客户信息安全保障措施 4.2.2 营业厅突发事件处理办法 4.2.3 突发情况报告制度

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
1. 客户服务	1.1 客户接待	1.1.1 能向来访嘉宾介绍营业厅情况 1.1.2 能配合各类营业厅迎检工作	1.1.1 商务接待礼仪 1.1.2 演讲知识与技能 1.1.3 营业厅迎检工作流程与标准
	1.2 业务办理	1.2.1 能进行营业厅业务稽核 1.2.2 能使用翻译工具为外籍客户办理业务	1.2.1 营业厅业务稽核规定 1.2.2 翻译工具应用知识
	1.3 客诉处理	1.3.1 能处理营业厅越级申诉 1.3.2 能书写申诉处理情况报告	1.3.1 申诉处理规范 1.3.2 申诉处理报告书写规范
	1.4 客户维系	1.4.1 能建立客户联系、保持沟通 1.4.2 能为客户提供个性化产品和服务	1.4.1 客户联系方式、方法 1.4.2 客户个性化服务技巧
2. 营销与推广	2.1 客户需求分析	2.1.1 能收集、整理客户对产品、服务的意见与建议 2.1.2 能反馈客户需求至业务部门	2.1.1 信息收集方法 2.1.2 信息统计分析方法
	2.2 业务推广	2.2.1 能建立客户社群 2.2.2 能通过社群推广产品和服务	2.2.1 社群创建与管理常识 2.2.2 社群营销方法
	2.3 活动推广	2.3.1 能组织营业营销、服务活动 2.3.2 能协调处理活动中出现的问题	2.3.1 活动组织方法 2.3.2 活动安全保障知识
3. 账务管理	3.1 物品管理	3.1.1 能评估营业厅物品库存 3.1.2 能发起营业厅物品入库或采买申请 3.1.3 能清退下线或过期的物品	3.1.1 库存管理办法 3.1.2 物品申领、采买知识
	3.2 账款管理	3.2.1 能结算统计营业厅营业款 3.2.2 能进行特殊账务处理	3.2.1 营业账务结算与统计规则 3.2.2 营业特殊账务处理流程和规则
	3.3 数据统计	3.3.1 能稽核营业厅营业报表、票据报表 3.3.2 能汇总整理各类报表稽核情况 3.3.3 能修正营业厅各类报表的差错	3.3.1 营业厅票据稽核办法 3.3.2 营业厅账款稽核办法

4. 培训与指导	4.1 知识培训	4.1.1 能对本职业中级工及以下人员进行 营业服务与销售基础知识培训 4.1.2 能设计、制作培训课件	4.1.1 讲授教学法 4.1.2 课件设计、制作方法
	4.2 技能指导	4.2.1 能对本职业中级工及以下人员进行 营业服务与销售操作指导 4.2.2 能设计、开发实操课程	4.2.1 演示教学法 4.2.2 实操教学法 4.2.3 实操课程设计与开发方法
	4.3 培训组织	4.3.1 能组织线下培训 4.3.2 能组织线上培训	4.3.1 线下培训组织方法 4.3.2 线上培训组织方法
5. 运营管理	5.1 现场管理	5.1.1 能制定并实施班务计划 5.1.2 能进行班务动态调整	5.1.1 营业厅班务管理办法 5.1.2 考勤制度
	5.2 安全生产	5.2.1 能排查客户信息保护风险 5.2.2 能开展营业厅安全生产检查	5.2.1 客户信息风险排查机制 5.2.2 营业厅安全生产隐患排查机制

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
1. 客户服务	1.1 业务办理	1.1.1 能撰写营业厅业务稽核情况报告 1.1.2 能督促营业业务办理问题的整改 1.1.3 能使用英语为客户办理业务	1.1.1 业务稽核报告写作方法 1.1.2 业务办理问题整改 措施 1.1.3 常用信息通信业务英语和商务英语知识
	1.2 客诉处理	1.2.1 能协同舆情事件处置 1.2.2 能进行投诉案例分析 1.2.3 能协调客户投诉问题改进	1.2.1 舆情处理机制 1.2.2 投诉案例解析法 1.2.3 跨部门协同机制
	1.3 客户维系	1.3.1 能进行客户流失原因分析 1.3.2 能对客户保有提出建议	1.3.1 分析报告写作方法 1.3.2 客户忠诚度理论基础知识
	1.4 质量管理	1.4.1 能制定营业厅业务稽核方案 1.4.2 能制定营业厅服务监督方案 1.4.3 能监控、抽查厅面业务及服务情况 1.4.4 能汇总分析稽核、监督情况	1.4.1 业务办理规则和稽核办法 1.4.2 服务行为规范和监督方法
2. 营销与推广	2.1 客户需求分析	2.1.1 能制定市场调查方案 2.1.2 能汇总分析市场调查数据	2.1.1 市场调查基本方法 2.1.2 市场调查报告写作方法
	2.2 活动推广	2.2.1 能策划营业营销、服务活动 2.2.1 能总结、评估活动的实施效果	2.2.1 活动策划知识 2.2.2 活动效果评估知识 2.2.3 策划方案写作方法 2.2.4 评估报告写作方法
3. 账务管理	3.1 物品管理	3.1.1 能进行营业厅物品进销存情况分析 3.1.2 能提出营业厅物品进销存流程优化建议	3.1.1 供应链管理相关知识 3.1.2 销售管理相关知识
	3.2 账款管理	3.2.1 能进行营业款收支情况分析 3.2.2 能提出营业厅账款管理优化建议	3.2.1 财务会计基础知识 3.2.2 财务报表分析方法
	3.3 数据统计	3.3.1 能编制营业报表模板 3.3.2 能进行营业厅营业数据分析 3.3.3 能撰写统计分析报告	3.3.1 统计基础知识 3.3.2 数据处理、分析方法 3.3.3 数据分析报告写作方法
4. 培训与指导	4.1 知识培训	4.1.1 能对本职业高级工及以下人员进行服务与销售应用知识培训 4.1.2 能整理、汇编案例	4.1.1 案例教学法 4.1.2 情景教学法 4.1.3 案例收集整理方法
	4.2 技能指导	4.2.1 能对本职业高级工及以下人员进行营业服务与销售技巧指导 4.2.2 能设计、开发实训课程	4.2.1 实践教学法 4.2.2 实训课程设计与开发方法
	4.3 培训组织	4.3.1 能制定培训计划 4.3.2 能实施培训计划	4.3.1 培训计划编制方法 4.3.2 培训计划实施方法 4.3.3 培训效果评估方法

5. 运 营 管 理	5.1 现场管理	5.1.1 能规划营业厅布局 5.1.2 能规划营业厅客户动线	5.1.1 营业厅空间识别系统知识 5.1.2 营业厅动线设计知识
	5.2 安全生产	5.2.1 能监督客户信息保护问题的整改 5.2.2 能组织安全生产隐患问题的整改 5.2.3 能组织营业厅应急演练	5.2.1 客户信息保护整改机制 5.2.2 安全生产隐患整改机制 5.2.3 营业厅应急演练要求

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
1. 客户服务	1.1 客户维系	1.1.1 能编写客户维系回访脚本 1.1.2 能配合客户维系策略制定	1.1.1 客户回访脚本编写方法 1.1.2 客户关系管理基础知识
	1.2 质量管理	1.2.1 能组织营业厅业务受理质量优化工作 1.2.2 能组织营业厅客户服务质量提升工作	1.2.1 服务质量标准 1.2.2 服务质量测评方法
2. 营销与推广	2.1 客户需求分析	2.1.1 能对市场策略制定提出建议 2.1.2 能配合市场策略制定	2.1.1 市场动态与趋势知识 2.1.2 市场营销学相关知识
	2.2 活动推广	2.2.1 能对营销策略制定提出建议 2.2.2 能配合营销策略制定	2.2.1 市场竞品对比方法 2.2.2 营销策略理论基础知识
3. 培训与指导	3.1 知识培训	3.1.1 能对本职业技师及以下级别人员进行行业相关法律、法规及规范的解读与培训 3.1.2 能梳理信息通信行业规范	3.1.1 行业相关法律法规及服务业务规范知识 3.1.2 行业技术与市场趋势
	3.2 技能指导	3.2.1 能对本职业技师及以下人员进行营业服务与销售疑难问题指导 3.2.2 能撰写疑难问题解决方案	3.2.1 解决方案写作方法 3.2.2 技术辅导技巧
	3.3 培训组织	3.3.1 能设计与开发培训项目 3.3.2 能组织培训项目实施	3.3.1 培训需求分析方法 3.3.2 培训项目规划与设计方法 3.3.3 培训项目实施与效果评估方法
4. 运营管理	4.1 安全生产	4.1.1 能提出客户信息保护优化建议 4.1.2 能提出安全生产管理建议	4.1.1 客户信息保护技术与管理知识 4.1.2 安全生产风险评估与预防知识
	4.2 绩效管理	4.2.1 能制定营业厅绩效考核方案 4.2.2 能进行绩效辅导 4.2.3 能实施绩效考评与反馈	4.2.1 营业厅绩效管理办法 4.2.2 营业厅绩效指标和考评规则 4.2.3 绩效改进与辅导技巧
	4.3 团队文化建设	4.3.1 能组织集体与个人荣誉争创工作 4.3.2 能组织团队集体活动 4.3.3 能宣传团队及员工风采风貌	4.3.1 营业厅团队建设方法 4.3.2 营业厅评优评先办法 4.3.3 团队协作与沟通技巧

4 比重表

4.1 理论知识权重表

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 (%)
项目						
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	25	20	20	15	10
相关知识	客户服务	30	25	20	20	15
	营销与推广	20	30	25	20	20
	账务管理	15	15	15	15	—
	培训与指导	—	—	10	15	25
	运营管理	5	5	5	10	25
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

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/ 高级技工 (%)
项目						
技能要求	客户服务	40	30	25	25	20
	营销与推广	30	40	30	20	20
	账务管理	20	20	20	20	—
	培训与指导	—	—	15	20	30
	运营管理	10	10	10	15	30
合计		100	100	100	100	100