

拍卖服务师

国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

拍卖服务师^①

1.2 职业编码

4-07-01-02

1.3 职业定义

从事拍卖项目运营、标的物审鉴、客户服务工作的人员。

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、外。

1.6 职业能力特征

具备一般智力、表达能力、计算能力、空间感和色觉。

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 50 标准学时；四级/中级工不少于 50 标准学时；三级/高级工不少于 60 标准学时；二级/技师不少于 30 标准学时；一级/高级技师不少

① 本职业分为拍品审鉴师、拍卖运营师、拍卖业务员 3 个工种。

于 30 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

理论知识培训在标准教室或线上培训平台进行，操作技能培训在具有相关软、硬件条件的培训场所进行。

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，可申报五级/初级工：

- （1）年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^②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^③的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以

② 相关职业：拍卖师、农产品经纪人、二手车经纪人、机动车检测师、茶艺师、鉴定估价师、资产管理师、房地产经纪人、验房师、资产和资源评估专业人员、律师、法律顾问、易货师，下同。

③ 本专业或相关专业：工商管理、市场营销、心理学、教育学、法学、考古学、文物与博物馆学、物流学、广告学、资产评估、农林经济管理、土地资源管理、档案学、会展经济与管理、艺术史论、艺术管理、美

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

术学、书法学、中国画、农产品营销与储存、宝玉石加工与检测、房地产营销、纳税事务、金融事务、国际商务、客户信息服务、网络营销、茶艺与茶营销，下同。

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、机考等方式为主，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；操作技能考核主要采用现场操作、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)以上者为合格。

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：五级/初级工、四级/中级工不少于60分钟，三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师不少于90分钟；操作技能考核时间：五级/初级工、四级/中级工不少于30分钟，三级/高级工不少于35分钟，二级/技师、一级

高级技师不少于 40 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按考试系统配备的计算机房内进行；操作技能考核在配备能模拟拍卖服务业务的现场进行。

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) 依法依规，诚实守信。
- (2) 廉洁自律，公平公正。
- (3) 专业敬业，周到服务。
- (4) 团结协作，高效务实。

2.2 基础知识

2.2.1 拍卖基础知识

- (1) 拍卖概述
- (2) 拍卖经济学原理
- (3) 拍卖的原则与规则
- (4) 拍卖程序

2.2.2 拍卖标的基础知识

- (1) 拍卖标的征集知识
- (2) 拍卖标的鉴定与评估知识
- (3) 拍卖标的保管与物流知识
- (4) 拍卖标的交割知识

2.2.3 营销策划基础知识

- (1) 营销策划的基本概念
- (2) 拍卖营销方案制定及资源渠道整合知识
- (3) 拍卖市场调研与成本控制知识
- (4) 新媒体等网络营销知识

2.2.4 客户服务基础知识

- (1) 客户服务的基本原则

- (2) 客户服务的主要方法和注意事项
- (3) 客户的开发、维护与客诉处理知识
- (4) 消费心理学基础知识

2.2.5 其他知识

- (1) 财税基础知识
- (2) 人力资源及档案管理知识
- (3) 风险管理知识
- (4) 文化建设知识

2.2.6 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国拍卖法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国文物保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国城市房地产管理法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国土地管理法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国企业破产法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国企业国有资产法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国慈善法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (10) 《中华人民共和国资产评估法》相关知识。
- (11) 《中华人民共和国民事诉讼法》相关知识。
- (12) 《拍卖管理办法》相关知识。
- (13) 《拍卖监督管理办法》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。

根据实际情况，本职业认定分为拍品审鉴师、拍卖运营师、拍卖业务员 3 个工种，分别标注为（A）、（B）、（C），有标注的为对应工种单独考核项，未标注的为共同考核项。

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. 拍卖委托	1.1 标的征集（A）	1.1.1 能通过线上线下渠道获得拍卖需求 1.1.2 能分析拍卖需求并归类 1.1.3 能根据拍卖需求确定征集信息	1.1.1 拍卖需求的获得方式 1.1.2 拍卖需求的分析与归类方法 1.1.3 征集信息确定的方式方法
	1.2 委托意向确定（C）	1.2.1 能确定洽谈时间、地点 1.2.2 能收集、整理标的基本情况 1.2.3 能向委托人说明需要提供的资料清单	1.2.1 洽谈注意事项 1.2.2 标的情况收集与整理方法 1.2.3 委托人提供资料的要求
	1.3 标的审核（A）	1.3.1 能通过现场勘察的方式查验标的现状 1.3.2 能核实标的与委托人提供资料的一致性 1.3.3 能记录标的来源和委托人告知的瑕疵	1.3.1 现场勘察的基本要求 1.3.2 资料核对的基本要求 1.3.3 标的记录的基本要求
	1.4 委托手续办理（C）	1.4.1 能向委托人说明委托拍卖合同的相关内容和条款 1.4.2 能填写委托拍卖合同的各项内容 1.4.3 能对委托拍卖合同中委托人信息、标的保留价、佣金比例等重要信息进行保密	1.4.1 合同内容与条款 1.4.2 合同填写的要求 1.4.3 合同保密要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 拍卖前准备	2.1 标的保管 (C)	2.1.1 能记录标的信息,并整理相关证明材料 2.1.2 能按照操作规范对标的及相关资料进行交接 2.1.3 能制作标的介绍标签 2.1.4 能验证标的提取凭证	2.1.1 标的信息及相关证明材料的整理方法 2.1.2 标的交接操作规范知识 2.1.3 标签的制作方法 与内容 2.1.4 提取凭证的验证方法
	2.2 拍卖策划 (B)	2.2.1 能起草拍卖公告 2.2.2 能通过宣传媒介,发布拍卖公告	2.2.1 拍卖公告起草的相关要求 2.2.2 拍卖公告发布的方式方法
	2.3 标的展示 (B)	2.3.1 能进行展示场地路线导引 2.3.2 能根据展示场地的实际情况,组织标的摆放 2.3.3 能填写展示标签或展示证	2.3.1 场地区域划分、路线知识 2.3.2 标的展示信息填写的内容与方法
	2.4 竞买咨询与登记 (C)	2.4.1 能记录竞买人咨询信息 2.4.2 能登记客户身份信息及竞买需求 2.4.3 能协助收取竞买保证金、发放竞买号牌或网络竞买账号 2.4.4 能制作竞买人名册	2.4.1 竞买人咨询信息的记录方法 2.4.2 客户身份信息及竞买需求的登记要求 2.4.3 竞买号牌及账号的发放要求 2.4.4 竞买人名册的制作方法
3. 拍卖实施	3.1 竞买人协助 (C)	3.1.1 能引导竞买人做好竞价准备 3.1.2 能向竞买人介绍竞价活动注意事项	3.1.1 竞价准备相关要求 3.1.2 竞价活动注意事项
	3.2 竞价活动支持 (B)	3.2.1 能核实入场竞买人身份 3.2.2 能协助拍卖师准备相关文件、资料及设备 3.2.3 能提示拍卖师竞买人出价信息及其位置 3.2.4 能协助买受人签署成交确认书	3.2.1 入场竞买人身份核实要求 3.2.2 拍卖相关文件、资料、设备的准备要求 3.2.3 竞买人出价信息及其位置提示的注意事项 3.2.4 成交确认书的签署要求
	3.3 标的交割 (C)	3.3.1 能对委托人和买受人进行结算提示	3.3.1 结算提示的方法和要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		3.3.2 能向买受人发放拍卖标的提取凭证 3.3.3 能向委托人发出标的交付通知	3.3.2 标的提取凭证与交付通知的发放方法
	3.4 延伸服务 (C)	3.4.1 能协助退还客户已缴款项 3.4.2 能根据标的材质、体积、保鲜要求等, 确定包装方式和运输要求	3.4.1 退款流程及方式 3.4.2 标的包装方式和运输要求
	3.5 总结归档 (B)	3.5.1 能依据整体存放或分类存放原则, 留存拍卖档案 3.5.2 能统计获客、出价、成交等情况	3.5.1 拍卖档案留存的要求 3.5.2 获客、出价、成交情况的统计方法
4. 拍卖风险管理	4.1 风险识别	4.1.1 能通过查看, 识别客户资质、标的外观、现场环境等方面的简单风险 4.1.2 能对拍卖过程中的简单风险做出风险提示	4.1.1 简单风险的识别方法 4.1.2 风险提示相关知识
	4.2 风险处理	4.2.1 能记录并上报拍卖过程中的风险情况 4.2.2 能通过复查客户资质、规范标的存放、设置安全疏散指示标志等方式, 处理简单风险	4.2.1 拍卖风险的记录方法 4.2.2 拍卖风险的上报方式 4.2.3 简单风险的处理知识
5. 客户开发与服务	5.1 客户开发	5.1.1 能向客户推送拍卖信息和服务 5.1.2 能收集客户需求 5.1.3 能按要求对客户信息进行更新	5.1.1 拍卖信息和服务的推送方法 5.1.2 客户需求的收集方法 5.1.3 客户信息更新的要求
	5.2 客户维护	5.2.1 能按要求完成客户服务 5.2.2 能及时反馈客户服务需求	5.2.1 完成客户服务的要求 5.2.2 客户服务需求反馈要求
	5.3 客诉处理	5.3.1 能听取并记录客诉意见 5.3.2 能按照客诉处理流程, 移交客诉意见	5.3.1 客诉意见的听取与记录方法 5.3.2 客诉处理流程的知识 5.3.3 客诉意见的移交

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		5.3.3 能反馈投诉处理结果	方法 5.3.4 投诉处理结果反馈要求

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. 拍卖委托	1.1 标的征集 (A)	1.1.1 能向目标客户定向发布征集信息 1.1.2 能宣传标的征集活动	1.1.1 定向征集的方法 1.1.2 征集活动的组织与宣传方法
	1.2 委托意向确定 (C)	1.2.1 能通过洽谈了解委托人诉求 1.2.2 能向委托人介绍相关法律法规、拍卖程序等具体事务	1.2.1 商务洽谈技巧与方法 1.2.2 拍卖程序与业务规定
	1.3 标的审核 (A)	1.3.1 能审核标的的可流通性 1.3.2 能制作审核记录	1.3.1 标的的流通知识 1.3.2 审核记录的制作方法
	1.4 委托手续办理 (C)	1.4.1 能核对委托拍卖合同填写的规范性、准确性和相关证明材料的完整性 1.4.2 能核查委托人身份证明、权属证明和其他相关文件资料并复制留存	1.4.1 合同及相关证明材料的核对要求 1.4.2 文件资料复制留存要求
2. 拍卖前准备	2.1 标的保管 (C)	2.1.1 能核对标的的信息及相关证明材料与委托拍卖合同载明情况的一致性 2.1.2 能根据标的的材质、包装、特殊保管要求等情况,合理设置存放方式	2.1.1 一致性核查要求 2.1.2 物品存放与保管知识
	2.2 拍卖策划 (B)	2.2.1 能依据标的实际情况,	2.2.1 拍卖公告的审核要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		审核并解释拍卖公告的合法性、准确性 2.2.2 能统筹不同拍卖场次的活动日程 2.2.3 能策划拍卖会议程，确认标的上拍顺序等事项 2.2.4 能向行政主管部门进行拍前申报	2.2.2 活动排期知识 2.2.3 拍卖会策划知识 2.2.4 拍前申报所需资料及要求
	2.3 拍卖营销（B）	2.3.1 能撰写拍卖营销文案 2.3.2 能组织实施拍卖营销活动	2.3.1 营销文案的撰写知识 2.3.2 营销策划知识
	2.4 上拍审定（A）	2.4.1 能根据拍卖需要提出鉴定要求 2.4.2 能制作标的鉴定记录 2.4.3 能审定报审材料，签署申报意见	2.4.1 判断鉴定需求的知识 2.4.2 标的鉴定记录的撰写知识 2.4.3 报审材料的审定知识
	2.5 拍卖标的目录制作（A）	2.5.1 能对标的名称、规格、数量、质量等基本信息进行编辑 2.5.2 能统筹摄影、设计、校对、印刷等工作，确保拍卖标的目录清晰、准确、精美	2.5.1 标的基本信息的编辑知识 2.5.2 标的目录校对与印刷要求
	2.6 标的展示（B）	2.6.1 能设计标的展示宣传文案 2.6.2 能在展示场地提供不	2.6.1 标的展示宣传文案的设计知识 2.6.2 标的查看方式 2.6.3 展示场地光照、温度和湿度调节知识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		<p>同的标的查看方式，例如： 实物查看、信息资料查看等</p> <p>2.6.3 能对展示场地的光照、温度和湿度进行调节</p>	
	2.7 竞买咨询与登记 (C)	<p>2.7.1 能完成客户接待、标的讲解和瑕疵告知</p> <p>2.7.2 能验证竞买人的基本身份证明</p> <p>2.7.3 能针对特定标的，验证竞买人的资质文件、资信证明、优先购买证明等</p>	<p>2.7.1 客户接待礼仪</p> <p>2.7.2 标的讲解知识</p> <p>2.7.3 竞买人身份信息验证方法</p> <p>2.7.4 特定标的的竞买资质要求</p>
3. 拍卖实施	3.1 竞买人协助 (C)	<p>3.1.1 能提示竞买人意向标的的拍卖时间</p> <p>3.1.2 能提示优先权人行使优先购买权</p>	<p>3.1.1 标的拍卖时间的提示要求</p> <p>3.1.2 优先购买权的提示要求</p>
	3.2 竞价活动支持 (B)	<p>3.2.1 能对拍卖会过程进行影像录制</p> <p>3.2.2 能记录竞价过程及竞价结果，填写拍卖笔录</p> <p>3.2.3 能提示拍卖师标的的清单、顺序、报价方式、中场休息安排等事项</p>	<p>3.2.1 影像资料录制要求</p> <p>3.2.2 拍卖笔录的填写要求</p> <p>3.2.3 竞价活动流程提示要求</p>
	3.3.标的交割 (C)	<p>3.3.1 能依据《拍卖成交确认书》和《竞买协议》约定的结算时间、方式，协助完成</p>	<p>3.3.1《拍卖成交确认书》和《竞买协议》的知识</p> <p>3.3.2 协助成交结算的知识</p> <p>3.3.3 买受人相关信息的核查知识</p>

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		成交结算 3.3.2 能对买受人的身份证明、提取凭证、标的信息等进行核查	
	3.4 延伸服务（C）	3.4.1 能整理标的权属变更所需材料 3.4.2 能根据标的品类、价值和客户需求，设计运输方案	3.4.1 标的权属变更材料整理知识 3.4.2 运输方案的设计知识
	3.5 总结归档（B）	3.5.1 能建立档案借阅管理台账 3.5.2 能进行拍卖总结并撰写报告 3.5.3 能进行拍后备案 3.5.4 能制作拍卖档案	3.5.1 档案借阅台账建立知识 3.5.2 拍卖总结报告的撰写知识 3.5.3 拍后备案知识 3.5.4 拍卖档案制作要求
4. 拍卖风险管理	4.1 风险识别	4.1.1 能通过分析客户情况、标的来源和瑕疵、现场和库房环境、运输过程等要素，识别拍卖过程中的复杂风险 4.1.2 能对拍卖过程中的复杂风险进行分析，形成风险	4.1.1 复杂风险的识别方法 4.1.2 复杂风险的分析 and 判断知识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		判断	
	4.2 风险处理	4.2.1 能根据应急预案,对拍卖过程中出现的突发情况进行处理 4.2.2 能对客户悔拍撤拍、标的损毁灭失等复杂风险进行处理	4.2.1 突发情况的处理知识 4.2.2 复杂风险的处理知识
5. 客户开发与服务	5.1 客户开发	5.1.1 能根据客户拍卖偏好,定向推送信息和服务 5.1.2 能对客户需求进行分析	5.1.1 客户拍卖偏好知识 5.1.2 客户需求分析方法
	5.2 客户维护	5.2.1 能与客户主动沟通,完成客户服务 5.2.2 能满足客户个性化服务需求	5.2.1 主动沟通的技巧与方法 5.2.2 满足客户个性化服务需求的方法
	5.3 客诉处理	5.3.1 能对客诉原因进行分析,提出解决措施 5.3.2 能建立客诉管理台账	5.3.1 客诉原因的分析知识 5.3.2 客诉管理台账的建立知识

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. 拍卖委托	1.1 标的征集 (A)	1.1.1 能面向境外发布征集信息, 拓宽标的征集渠道 1.1.2 能根据标的征集目标和内容, 制定征集方案	1.1.1 境外征集信息发布要求 1.1.2 征集方案的制定知识
	1.2 委托意向确定 (C)	1.2.1 能根据委托人意愿、标的市场价值等因素商谈保留价 1.2.2 能根据市场行情、标的的基本情况筛选标的 1.2.3 能调研标的, 形成初步运作方案	1.2.1 保留价商谈知识 1.2.2 标的筛选知识 1.2.3 运作方案的制作知识
	1.3 标的审核 (A)	1.3.1 能根据市场行情、标的的基本情况等信息, 评估标的市值 1.3.2 能审核标的的所有权和处置权 1.3.3 能通过审看拍卖实物、委托方提供的资料等方式, 调查标的瑕疵	1.3.1 标的价值评估知识 1.3.2 标的的所有权和处置权的审核知识 1.3.3 标的瑕疵调查知识
	1.4 委托手续办理 (C)	1.4.1 能在标的实际与委托	1.4.1 合同调整的知识 1.4.2 委托拍卖合同的

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		<p>拍卖合同载明状况不相符时，提出合同调整意见</p> <p>1.4.2 能根据委托人意愿做出特别约定，例如：标的交付、付款方式等</p> <p>1.4.3 能办理标的的出入境手续</p>	<p>特别约定要求</p> <p>1.4.3 标的的出入境手续的办理知识</p>
2. 拍卖前准备	2.1 标的保管（C）	<p>2.1.1 能根据委托人要求，采取补办证照，修复、清洗、装裱等方式，完善标的</p> <p>2.1.2 能根据标的展示时间，做出标的的出入库提示</p> <p>2.1.3 能根据日常盘点情况，制作标的、人员出入库动态管理台账</p>	<p>2.1.1 标的完善的知识</p> <p>2.1.2 标的的出入库提示知识</p> <p>2.1.3 标的、人员出入库管理台账的建立知识</p>
	2.2 拍卖策划（B）	<p>2.2.1 能预算并控制拍卖成本</p> <p>2.2.2 能进行拍卖市场调研</p> <p>2.2.3 能确定拍卖方式，例如：网络拍卖、现场拍卖、密封递价拍卖等</p>	<p>2.2.1 拍卖成本控制知识</p> <p>2.2.2 市场调研知识</p> <p>2.2.3 拍卖方式确定要求</p>
	2.3 拍卖营销（B）	<p>2.3.1 能制定拍卖营销方案</p> <p>2.3.2 能对拍卖营销资源和渠道进行整合</p>	<p>2.3.1 营销方案的制定知识</p> <p>2.3.2 拍卖营销资源和渠道的整合知识</p>

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	2.4 上拍审定（A）	2.4.1 能通过查阅考证文献资料、运用科学技术手段等方式，调查标的情况 2.4.2 能判断委托人和标的主体的真实合法性、运营合规性、财务安全性 2.4.3 能根据标的调查结果，撰写调查报告	2.4.1 文献资料的查阅方法 2.4.2 科学技术手段的使用要求 2.4.3 委托人及标的主体情况的判断要求 2.4.4 标的调查报告的撰写知识
	2.5 拍卖标的目录制作（A）	2.5.1 能使用规范用语，规避敏感信息、诱导性和排他性语言 2.5.2 能对标的进行编号，并设计目录版式 2.5.3 能进行拍卖标的目录勘误及补遗	2.5.1 规范用语使用要求 2.5.2 标的目录设计知识 2.5.3 标的目录勘误与补遗知识
	2.6 标的展示（B）	2.6.1 能通过拍卖讲座、论坛、路演等方式，对标的进行展示 2.6.2 能根据标的和展示场地情况，设置临时库房	2.6.1 标的展示知识 2.6.2 临时库房的设置要求
	2.7 竞买咨询与登记（C）	2.7.1 能完成竞买文件签字确认，例如：《竞买协议》《竞买授权委托书》《委托	2.7.1 竞买文件的签字确认要求 2.7.2 提供竞买咨询服务的知识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		竞投授权书》等 2.7.2 能提供竞买咨询服务	
3. 拍卖实施	3.1 拍卖协助 (C)	3.1.1 能向委托竞投的竞买人传递现场竞买信息 3.1.2 能提供委托竞投服务	3.1.1 现场竞买信息的传递方法 3.1.2 委托竞投服务的知识
	3.2 竞价活动支持 (B)	3.2.1 能布置拍卖会会场 3.2.2 能对竞价结果及成交数据进行核实 3.2.3 能在标的信息、竞买人信息发生变化时, 提示拍卖师	3.2.1 拍卖会会场布置知识 3.2.2 竞价结果及成交数据核实的方法 3.2.3 标的信息、竞买人信息变化应对的要求
	3.3 标的交割 (C)	3.3.1 能与买受人交接标的实物、有关材料, 签订标的移交确认书 3.3.2 能制作标的交割情况台账	3.3.1 标的移交确认书签订知识 3.3.2 标的交割台账建立知识
	3.4 延伸服务 (C)	3.4.1 能协助委托人和买受人签署相关合同文件 3.4.2 能协助办理标的权属变更 3.4.3 能向委托方提供流拍情况分析后续处置建议 3.4.4 能办理境外未成交标的的出境手续	3.4.1 委托人和买受人合同签订协助要求 3.4.2 权属变更办理知识 3.4.3 标的流拍原因分析及处置知识 3.4.4 标的出境手续办理知识
	3.5 总结归档 (B)	3.5.1 能根据调阅权限、档案密级等, 审核档案借阅申请 3.5.2 能制定拍卖档案制作	3.5.1 档案借阅的权限与流程 3.5.2 拍卖档案制作标

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		标准 3.5.3 能对超过保管期限的档案进行销毁处理	准的知识 3.5.3 档案销毁要求
4. 拍卖风险管理	4.1 风险识别	4.1.1 能通过客户情况变化、市场环境变化、政策环境变化等，识别拍卖过程中的潜在风险 4.1.2 能对拍卖过程中的潜在风险进行分析，做出风险预警	4.1.1 潜在风险的识别方法 4.1.2 潜在风险预警知识
	4.2 风险处理	4.2.1 能针对突发事件、不可抗力等因素导致的潜在风险，制定应急预案 4.2.2 能及时调整拍卖过程中的风险应对策略，处理潜在风险	4.2.1 潜在风险应急预案的制定 4.2.2 潜在风险的处理知识
5. 客户开发与服务	5.1 客户开发	5.1.1 能通过标的展示、路演、网络推介等方式，开发潜在客户 5.1.2 能通过分析客户服务需求，策划营销活动	5.1.1 潜在客户的开发知识 5.1.2 营销活动的策划知识
	5.2 客户维护	5.2.1 能通过定期寄送标的目录等方式，提供跟踪服务 5.2.2 能进行客户满意度调查，整理汇总意见	5.2.1 跟踪服务的知识 5.2.2 客户满意度调查知识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	5.3 客诉处理	5.3.1 能监督客诉处理执行情况 5.3.2 能设计客诉处理流程	5.3.1 客诉处理执行情况 的监督知识 5.3.2 客诉处理流程的 设计知识
6. 团队管理与培训	6.1 团队组建	6.1.1 能根据拍卖活动的实际需要，制定团队组建需求方案 6.1.2 能根据需求方案组织人员	6.1.1 团队组建需求方案的制定知识 6.1.2 人员组织方法
	6.2 培训指导	6.2.1 能实施岗前培训 6.2.2 能实施专业培训	6.2.1 岗前培训相关知识 6.2.2 专业培训相关知识
7. 文化建设与推广	7.1 文化建设	7.1.1 能落实拍卖文化建设实施方案 7.1.2 能收集正反面案例素材，提炼拍卖文化	7.1.1 拍卖文化建设实施方案落实知识 7.1.2 拍卖文化提炼知识
	7.2 文化推广	7.2.1 能通过支持行业自律、维护行业信誉等方式，践行拍卖文化 7.2.2 能通过组织艺术品、机	7.2.1 拍卖文化践行的知识 7.2.2 拍卖文化的推广方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		动车等品类的常展和巡展， 推广拍卖文化	

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. 拍卖前准备	1.1 拍卖策划 (B)	<p>1.1.1 能对项目团队进行分组, 确定人员和分工</p> <p>1.1.2 能优化拍卖策略, 例如: 整体拍卖、分拆拍卖、组合拍卖、联合拍卖等</p> <p>1.1.3 能根据标的实际情况, 制定个性化拍卖方案</p>	<p>1.1.1 人员分工方法</p> <p>1.1.2 拍卖策略的优化知识</p> <p>1.1.3 个性化拍卖方案的制定知识</p>
	1.2 拍卖营销 (B)	<p>1.2.1 能准确判断竞买人意向需求, 定向推介标的</p> <p>1.2.2 能运用大数据精准投放手段, 向潜在竞买人推送拍卖信息</p>	<p>1.2.1 竞买人意向需求知识</p> <p>1.2.2 大数据精准推送知识</p>
	1.3 上拍审定 (A)	<p>1.3.1 能组织专家评审会和学术研讨会</p> <p>1.3.2 能根据标的调查报告和专家评审意见, 提出上拍策略和拍卖参考价</p>	<p>1.3.1 专家评审会和学术研讨会的组织知识</p> <p>1.3.2 上拍策略和拍卖参考价确定知识</p>
	1.4 拍卖标的目录制作 (A)	<p>1.4.1 能通过寻找标的资料证明、制作投资案例、介绍专利技术背景等方式, 提升标的拍卖价值</p>	<p>1.4.1 标的拍卖价值提升的方式</p> <p>1.4.2 标的目录内容编制要求</p> <p>1.4.3 拍卖标的目录印制数量确定要求</p>

		<p>1.4.2 能对拍卖标的目录版式及内容进行审核</p> <p>1.4.3 能根据拍卖会规模、成本控制等因素,确定拍卖标的目录印制数量</p>	
	1.5 标的展示 (B)	<p>1.5.1 能根据拍卖标的及展览场地的实际情况,指导布展人员完成展区的设计与搭建</p> <p>1.5.2 能制定标的展示活动方案</p>	<p>1.5.1 展区设计与搭建知识</p> <p>1.5.2 标的展示活动方案的制定知识</p>
2. 拍卖风险管理	2.1 风险识别	<p>2.1.1 能对拍卖过程中识别的风险进行跟踪监测</p> <p>2.1.2 能根据拍卖过程中的简单风险、复杂风险、潜在风险点位,制定风险识别指南</p>	<p>2.1.1 拍卖风险的跟踪监测知识</p> <p>2.1.2 风险识别指南的制定知识</p>
	2.2 风险处理	<p>2.2.1 能根据风险发生的概率和影响程度对拍卖过程中的风险情况进行分级</p> <p>2.2.2 能对风险管理制度的执行情况进行检查、监督及考评</p>	<p>2.2.1 风险分级知识</p> <p>2.2.2 风险管理制度执行情况的检查、监督与考评知识</p>
3. 客户开发与	3.1 客户开发	<p>3.1.1 能通过客户基本情况、个人特质、消费习惯、购买力</p>	<p>3.1.1 客户画像知识</p> <p>3.1.2 客户潜在需求的</p>

服务		等信息，进行客户画像 3.1.2 能通过客户画像，挖掘客户潜在需求	挖掘知识
	3.2 客户维护	3.2.1 能通过分析客户满意度调查，改进服务质量 3.2.2 能制定客户回访方案	3.2.1 服务质量的改进知识 3.2.2 客户回访方案的制定知识
	3.3 客诉处理	3.3.1 能根据客诉处理执行情况，提出整改措施 3.3.2 能处理多方权责、瑕疵分歧等难以界定的复杂投诉问题	3.3.1 客诉处理整改措施的制定知识 3.3.2 复杂投诉问题的处理知识
4. 团队管理与培训	4.1 团队组建	4.1.1 能根据拍卖服务分工需要，组建拍卖专业团队 4.1.2 能根据拍卖活动实际需要，组建拍卖支持团队，例如：安保人员、运输人员等	4.1.1 拍卖专业团队的组建知识 4.1.2 拍卖支持团队的组建知识
	4.2 培训指导	4.2.1 能编制并审核培训计划 4.2.2 能编写并修改培训教案	4.2.1 培训计划的编制与审核知识 4.2.2 培训教案的编写与修改知识
5. 文	5.1 文化建设	5.1.1 能制定拍卖文化建设实	5.1.1 拍卖文化建设实

化建设 与推广		<p>施方案</p> <p>5.1.2 能通过讲述拍卖故事、参与慈善拍卖等方式,挖掘拍卖文化内涵</p>	<p>施方案的制定知识</p> <p>5.1.2 拍卖文化内涵挖掘知识</p>
	5.2 文化推广	<p>5.2.1 能通过文案、短视频、直播等各种方式组织实施拍卖文化宣传推广活动</p> <p>5.2.2 能制定拍卖文化宣传推广方案</p>	<p>5.2.1 拍卖文化宣传推广活动的组织知识</p> <p>5.2.2 拍卖文化宣传推广方案的制定知识</p>

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. 拍卖前准备	1.1 拍卖策划 (B)	1.1.1 能制定并优化拍卖规则和注意事项 1.1.2 能制定年度拍卖计划和选题策划	1.1.1 拍卖规则和注意事项优化知识 1.1.2 拍卖计划和选题策划的制定知识
	1.2 拍卖营销 (B)	1.2.1 能成功邀请客户参与拍卖会 1.2.2 能为竞买人提供竞买策略, 促使竞买人参与竞价	1.2.1 客户邀约知识 1.2.2 竞买策略的制定方法
	1.3 上拍审定 (A)	1.3.1 能对标的审定工作进行质量把控 1.3.2 能制定标的审定流程和规范 1.3.3 能建立标的会审机制	1.3.1 标的审定质量把控知识 1.3.2 标的审定流程和规范制定知识 1.3.3 标的会审机制的建立知识
	1.4 拍卖标的目录制作 (A)	1.4.1 能通过撰写评论文章、专业研讨、分析竞买人心理等方式, 进行标的研究和价值发掘 1.4.2 能确定标的目录版式及内容	1.4.1 标的研究和价值发掘知识 1.4.2 标的目录版式及内容确定知识
2. 拍	2.1 风险识别	2.1.1 能建立并优化拍卖风	2.1.1 拍卖风险管理流程

卖 风 险 管 理		<p>险管理流程</p> <p>2.1.2 能建立并优化风险预警和跟踪监测机制</p>	<p>的建立与优化知识</p> <p>2.1.2 风险预警和跟踪监测机制的建立与优化知识</p>
	2.2 风险处理	<p>2.2.1 能建立并优化拍卖服务风险分级响应机制</p> <p>2.2.2 能建立并优化舆情响应机制</p> <p>2.2.3 能制定并优化拍卖风险管理制度</p>	<p>2.2.1 拍卖服务风险分级响应机制的建立与优化知识</p> <p>2.2.2 舆情响应机制的建立与优化知识</p> <p>2.2.3 拍卖风险管理制度的制定与优化知识</p>
3. 客 户 开 发 与 服 务	3.1 客户开发	<p>3.1.1 能制定并优化客户开发策略</p> <p>3.1.2 能建立并优化客户信息更新机制</p>	<p>3.1.1 客户开发策略的制定与优化知识</p> <p>3.1.2 客户信息更新机制的建立与优化知识</p>
	3.2 客户维护	<p>3.2.1 能建立并优化客户关系维护机制</p> <p>3.2.2 能建立并优化客户服务质量管理和监督机制</p>	<p>3.2.1 客户关系维护机制的建立与优化知识</p> <p>3.2.2 客户服务质量管理和监督机制的建立与优化知识</p>
	3.3 客诉处理	<p>3.3.1 能建立并优化客诉处理分级响应机制</p>	<p>3.3.1 客诉处理分级响应机制的建立与优化知识</p>

		3.3.2 能协助处理仲裁、诉讼等法律层面的客诉问题	3.3.2 法律层面客诉问题的处理知识
4. 团队管理与培训	4.1 团队组建	4.1.1 能制定并优化团队管理制度和流程 4.1.2 能建立并优化绩效考核体系	4.1.1 团队管理制度流程的制定与优化知识 4.1.2 绩效考核体系的建立与优化知识
	4.2 培训指导	4.2.1 能制定培训规划 4.2.2 能建立并优化培训评估体系	4.2.1 培训规划的制定知识 4.2.2 培训评估体系的建立与优化知识
5. 文化建设与推广	5.1 文化建设	5.1.1 能制定并优化拍卖文化建设规划 5.1.2 能通过对中华传统文化的研究与传播，提升拍卖文化价值	5.1.1 拍卖文化建设规划的制定与优化知识 5.1.2 拍卖文化价值提升方法知识
	5.2 文化推广	5.2.1 能拓宽拍卖文化宣传渠道 5.2.2 能建立并优化拍卖文化宣传机制	5.2.1 拍卖文化宣传渠道的拓宽知识 5.2.2 拍卖文化宣传机制的建立与优化知识

4 权重表

4.1 理论知识权重表

技能等级 项目		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(%)		
		拍品 审鉴师	拍卖 运营师	拍卖 业务员	拍品 审鉴师	拍卖 运营师	拍卖 业务员	拍品 审鉴师	拍卖 运营师	拍卖 业务员	拍品 审鉴师	拍卖 运营师	拍卖 业务员	拍品 审鉴师	拍卖 运营师	拍卖 业务员
基本 要求	职业道德	5			5			5			5			5		
	基础知识	25			20			15			15			10		
相关 知识 要求	拍卖委托	50	-	5	20	-	10	15	-	10	-			-		
	拍卖前准备	-	30	30	35			35			15	15	-	10	10	-
	拍卖实施	-	20	15	-	20	10	-	15	5	-			-		
	拍卖风险管理	10			10			10			15			10		
	客户开发与服务	10			10			10			15	15	30	20	20	30
	团队管理与培训	-			-			5			15			20		
	文化建设与推广	-			-			5			20			25		
合计		100			100			100			100			100		

4.2 技能要求权重表

技能等级 项目		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(%)		
		拍品 审鉴师	拍卖运 营师	拍卖业 务员	拍品审 鉴师	拍卖运 营师	拍卖业 务员	拍品审 鉴师	拍卖运 营师	拍卖业 务员	拍品审 鉴师	拍卖运 营师	拍卖业 务员	拍品审 鉴师	拍卖运 营师	拍卖业 务员
技能 要求	拍卖委托	70	-	10	25	-	10	20	-	10	-			-		
	拍卖前准备	-	40	40	45			40			25	25	-	20	20	-
	拍卖实施	-	30	20	-	25	15	-	20	10	-			-		
	拍卖风险管理	15			15			15			20			10		
	客户开发与服务	15			15			15			20	20	45	25	25	45
	团队管理与培训	-			-			5			15			20		
	文化建设与推广	-			-			5			20			25		
合计		100			100			100			100			100		