

ICS 03.080.99

CCS A 20

团体标准

T/CATIS 021—2024

服务贸易咨询从业人员能力要求

Competency requirements for trade in services advisory practitioners

2024-12-28 发布

2025-05-01 实施

中国服务贸易协会 发布

目 次

前 言	3
引 言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
3.1 服务贸易 trade in services	5
3.2 咨询服务业 consulting services	5
3.3 从业人员 professional	5
3.4 服务贸易咨询从业人员 trade in services advisory practitioners	5
4 基本原则	5
5 从业人员基本要求	6
6 能力模型和能力要素	6
6.1 能力模型	6
6.2 能力要素	6
6.2.1 知识	6
6.2.2 技能	8
6.2.3 实务重点	9
7 能力要求	9
7.1 职业等级	9
7.2 具体要求	9
7.2.1 初级咨询师	10
7.2.2 中级咨询师	11
7.2.3 高级咨询师	11
7.3 权重表	12
8 评价方法	13
8.1 申报条件	13

8.2 鉴定方式	13
8.3 监考人员、考评人员与考生配比	14
8.4 鉴定评价时间	14
8.5 鉴定场所设备	14
参考文献	15

全国团体标准信息平台

前 言

本文件以《中华人民共和国职业分类大典》为依据,按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利,本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国服务贸易协会专家委员会提出。

本文件由中国服务贸易协会归口。

本文件起草单位:中国服务贸易协会专家委员会、苏州工业园区服务外包职业学院、北京第二外国语学院经济学院、上海第二工业大学经济与管理学院、广西前之锦人力资源有限责任公司、三亚市中医院、上海祈量数字科技有限公司、上海汉盛律师事务所、爱信诺征信有限公司、河北省服务贸易和服务外包协会、山东省服务贸易协会、江苏省服务贸易协会、深圳市服务贸易协会。

本文件主要起草人:李俊、王海文、冯瑞、姚莉、王小伟、庄伟卿、袁勇、何薇、王晓光、许海清、钟腾龙、吴霖霖、杨磊、翟健、曹雪荔、郭怡萱、段雪妍、李绯、赵君、钟静宜

引言

服务贸易正在成为全球贸易的新引擎，并在数字经济时代显现出强劲的发展动力和广阔的发展前景。面对国内服务贸易人才培养亟需加强，服务贸易咨询人员需求广泛的形势，为了强化和全面提升我国服务贸易咨询从业人员的职业化能力和素养，规范从业者的从业行为，提高自身职业水平，实现职业发展，为我国服务贸易高质量发展提供人才支撑，为相关从业人员能力鉴定提供依据，从而更好适应经济社会发展需要，依据《中华人民共和国劳动法》，制定《服务贸易咨询人员从业能力要求（团体标准）》（以下简称本《文件》）。

本文件全面系统地定义和规范了服务贸易咨询从业人员应具备的基础知识、基本能力与实务重点，重视专业能力的培养与提高。

本文件为服务贸易咨询从业人员选聘、培养与管理高素质专业人才提供了重要参考和遵循的方向，有利于推进服务贸易咨询行业专业化发展。

服务贸易咨询从业人员能力要求

1 范围

本文件界定了服务贸易咨询从业人员（以下简称“从业人员”）的术语和定义、等级划分，规定了从业人员的基本要求、能力模型和能力要素、能力要求、评价方法。

本文件适用于政府、企业以及其他组织机构或个人对服务贸易咨询从业人员的选聘、评估、任用。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

3.1 服务贸易 trade in services

《服务贸易总协定》（GATS）将服务贸易定义为四种提供模式：跨境提供、境外消费、商业存在、自然人移动。

3.2 咨询服务业 consulting services

通过专业人士所储备的知识经验以及对各种信息资料的综合加工等，为政府、企业、个人以及其他相关利益主体提供政策、市场、业务、合规等决策参考、信息服务或解决方案等相关活动。

3.3 从业人员 professional

具备某一专业领域内任职能力或获得某一专业领域内相关职业任职资格，参与该领域社会劳动并取得报酬的专业人员。

3.4 服务贸易咨询从业人员 trade in services advisory practitioners

在政府、企业、个人以及其他利益相关主体推动、开展服务贸易过程中，为其提供政策、市场、业务、合规等咨询服务或解决方案的从业人员。

4 基本原则

提供服务贸易咨询服务的目标是通过从业人员的知识、技能和实务能力，针对政府、企业、个人及相关利益主体在服务贸易中的各种事务提出合理解决方案或建议，促进我国服务贸易高质量发展。

为了达到上述目标，评判服务贸易咨询从业人员的能力时宜遵守以下原则：服务贸易咨询从业人员应具有基础知识、专业知识和相关知识，具备基本技能、专业技能和综合技能，并且具有处理相关实务的能力。

5 从业人员基本要求

从业人员应具有国家教育主管部门批准具有举办学历教育资格的高等学校所颁发的学历证书，以确保拥有从业所需要的知识基础。

同时具备较强的学习、调查、提升、适应、执行、协调、协作以及风险处理等能力，能够积极应对形势变化，针对咨询要求提出合理解决方案和建议，以确保拥有从业所需要的基本能力。

6 能力模型和能力要素

6.1 能力模型

本文件按知识、技能和实务三个维度提出了从业人员的能力模型。（见图 1）

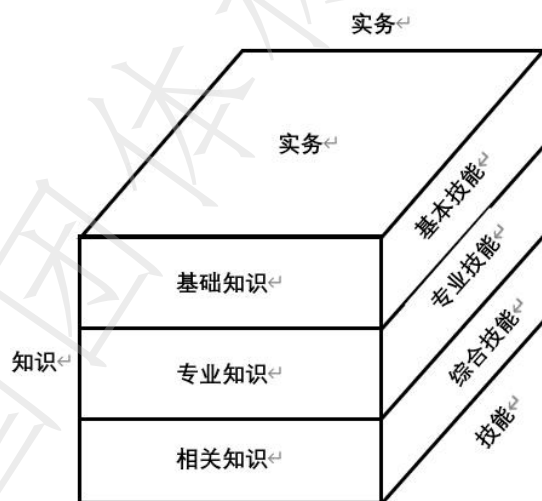


图 1 从业能力模型

6.2 能力要素

6.2.1 知识

6.2.1.1 基础知识

- (1) 市场调研知识
- (2) 统计分析知识
- (3) 政策分析知识
- (4) 法律基础知识

6.2.1.2 专业知识

a) 基本概念和理论

- 1) 服务贸易的定义与特征
- 2) 服务贸易的统计与分类
- 3) 服务贸易的地位与作用
- 4) 服务贸易基本理论
- 5) 数字服务贸易

b) 基本政策、法律和协定

- 1) 世界主要国家服务贸易政策
- 2) 国内服务贸易法规：《中华人民共和国对外贸易法》《中华人民共和国外商投资法》《中华人民共和国技术进出口管理条例》。
- 3) 《服务贸易总协定》（GATS）
- 4) 区域性服务贸易规则：《美墨加协定》（USMCA）《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）《全面与进步跨太平洋伙伴关系协定》（CPTPP）《数字经济伙伴关系协定》（DEPA）
- 5) 世界贸易组织争端解决机制

c) 服务贸易发展与创新实践

- 1) 我国服务贸易发展与创新实践
- 2) 世界主要国家服务贸易发展与创新实践
- 3) 服务贸易市场状况，重点涉及北美、欧洲、日韩、东南亚、非洲、南美等区域市场。
- 4) 服务贸易各行业领域状况与实务，重点包括旅游、运输、电信、金融、文化、商业、环境、健康等行业。
- 5) 服务贸易新业态新模式新趋势
- 6) 数字技术在服务贸易领域的应用

6.2.1.3 相关知识

- (1) 信息管理知识

(2) 档案管理知识

(3) 心理学知识

(4) 社会学知识

6.2.2 技能

6.2.2.1 基本技能

(1) 信息处理与文案撰写能力：能够对信息资料进行有效挖掘、处理，并撰写条理清晰、逻辑严谨、表达流畅的咨询文案。

(2) 提出问题和聚焦解决问题能力：能够在咨询业务开展的过程中进行高效沟通，提出针对性问题，并有效聚焦问题的解决。

(3) 观察判断能力：能够针对咨询业务实际，进行全面观察，准确判断业务重点、突破点，能够运用战略思维对咨询业务提出解决方案。

6.2.2.2 专业技能

(1) 数字技术应用能力：能够运用大数据、云计算、人工智能等技术手段进行与咨询业务相关的各种工作。

(2) 执行能力和培训能力：能够按照咨询业务要求、目标和实施方案，高效执行任务，同时加强咨询培训，更好实现相关各方能力提升。

(3) 组织管理和危机处理能力：能够进行咨询业务的组织管理工作，识别、预判风险，并进行针对性危机处理。

6.2.2.3 综合技能

(1) 学习和自我提升能力：能够围绕服务贸易咨询业务要求和工作实际持续加强学习，提升业务水平和效率，增强适应形势发展和变化的能力。

(2) 沟通协调能力：能够与客户、被调查对象、信息来源等各方进行有效沟通，倾听和理解对方的意见和反馈，处理好沟通中可能出现的障碍和冲突。

(3) 适应能力和弹性思维能力：能够适应不同的环境，具备迅速适应和调整的思维能力。

(4) 团队协作能力：能够高效推动团队成员协作、外部合作，促进咨询业务有组织开

展。

(5) 经验积累：能够持续积累经验，提升咨询业务从业经验水平和能力。

6.2.3 实务重点

- (1) 服务贸易领域政策、规制、标准及法律服务咨询
- (2) 服务贸易各行业业务流程及优化拓展咨询
- (3) 服务贸易企业经营管理及战略发展咨询
- (4) 服务贸易国别市场状况及市场开拓、营销服务咨询
- (5) 服务贸易合作交易企业状况调查和咨询
- (6) 服务贸易企业数字化转型咨询
- (7) 服务贸易人才招聘、培养、使用等咨询
- (8) 服务贸易纠纷和争端解决咨询
- (9) 其他咨询重要业务

7 能力要求

7.1 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：初级咨询师、中级咨询师、高级咨询师三个等级。

7.2 具体要求

本标准对初级咨询师、中级咨询师、高级咨询师的要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

7.2.1 初级咨询师

工作环节	工作内容	能力要求	相关知识要求
1. 咨询服务	1.1 接待客户	1.1.1 能完成客户来访前的各项准备工作 1.1.2 能引导客户表述基本业务诉求	1.1.1 接待礼仪知识 1.1.2 具备与人沟通交流能力
	1.2 解答问题	1.2.1 能解答客户的基本问题 1.2.2 能介绍客户所需的服务贸易基本情况 1.2.3 能提供客户所需的基本信息，并协助其做出基本判断和决定	1.2.1 服务贸易分类 1.2.2 了解至少一种分类下服务贸易基本情况 1.2.3 了解至少一种分类下国内外服务贸易的基本政策和法规 1.2.4 掌握基础咨询业务框架
	1.3 客户管理	1.3.1 能运用语言技巧与服务与客户建立良好关系 1.3.2 能跟踪记录客户咨询后的后续行动 1.3.3 能及时处理客户咨询后的基本问题	1.3.1 档案管理知识
2. 数据收集与加工	2.1 需求分类	2.1.1 能有效针对客户需求确定需求范围	2.1.1 需求管理和分析知识
	2.2 数据收集	2.2.1 能进行数据挖掘、分析、整理编制报表 2.2.2 能根据客户需求范围有效提炼调查要点	2.2.1 常用数据报表和可视化分析工具 2.2.2 信息数据处理的基本原则
	2.3 数据加工	2.3.1 能编制客户需求的信息资料	2.3.1 信息管理知识
3. 方案实施	3.1 方案准备	3.1.1 能草拟咨询项目可行性研究报告 3.1.2 能草拟项目的策划和实施方案 3.1.3 能草拟合同文本	3.1.1 可行性研究报告的编写方法 3.1.2 合同订立知识
	3.2 计划实施	3.2.1 能实时跟踪计划进行进度 3.2.2 能收集、整理计划实施过程中的相关数据和资料 3.2.3 能有意识的发现计划实施中出现的问题 3.2.4 能收集、整理计划完成后的相关文件和资料 3.2.5 能草拟咨询项目总结报告	3.2.1 项目进度报告的编写方法 3.2.2 项目总结报告的编写方法
4. 跟踪与复盘	4.1 跟踪服务	4.1.1 能收集、整理计划实施后的效果信息，并提出反馈意见 4.1.2 能跟进收集客户新的咨询需求信息	4.1.1 统计分析方法 4.1.2 市场调研知识 4.1.3 市场拓展知识
	4.2 内部复盘	4.2.1 能收集、整理团队内部相似咨询案例信息 4.2.2 能提炼相似咨询案例的数据信息要点	4.2.1 分析对比的基本方法

7.2.2 中级咨询师

工作环节	工作内容	能力要求	相关知识要求
1. 咨询服务	1.1 客户受理	1.1.1 能受理客户需求,并针对服务贸易分类进行专题咨询 1.1.2 能组织团体成员进行更深层次的咨询诊断 1.1.3 能根据客户需求提供各阶段服务策划	1.1.1 服务贸易知识 1.1.2 策划方案的编写方法
2. 信息处理	2.1 需求分析	2.1.1 能确定客户的真实需求 2.1.2 能判断客户的信用程度 2.1.3 能根据当前市场情况提出建议和初步方案	2.1.1 掌握各类市场战略分析工具 2.1.2 划分目标市场的方法
	2.2 数据和信息管理	2.2.1 能在整理后的数据信息中获取更有价值的信息 2.2.2 能针对客户情况创建有针对性的可视化数据报表 2.2.3 能进行数据管理	2.2.1 数据和信息化管理知识
3. 方案实施	3.1 方案准备	3.1.1 能独立或带领团体编写相关分析研究报告 3.1.2 能独立或带领团队制定计划实施方案 3.1.3 能拟定合同文本 3.1.4 能组织合同谈判	3.1.1 熟练掌握各类数据分析方法
	3.2 计划实施	3.2.1 能对计划的实施进行实时调控 3.2.2 能与客户进行有效沟通 3.2.3 能及时协调和处理合同谈判和履行中出现的争议	3.2.1 计划进度管理知识
4. 跟踪与复盘	4.1 跟踪服务	4.1.1 能对客户反馈效果进行分析 4.1.2 能对客户反馈问题提出改进建议	4.1.1 方案系统分析方法 4.1.2 方案优化方法
	4.2 内部复盘	4.1.1 能收集、整理绩效评估所需数据和信息 4.1.2 能撰写绩效评估报告 4.1.3 能组织开展绩效评估工作	4.2.1 绩效评估方法

7.2.3 高级咨询师

工作环节	工作内容	能力要求	相关知识要求
1. 咨询服务	1.1 特定咨询	1.1.1 能受理大型企业或特定领域的咨询 1.1.2 能主持大型企业或特定领域的服务贸易交易活动	1.1.1 特定服务贸易领域的专业知识 1.1.2 较长时间该领域的资源积累

工作环节	工作内容	能力要求	相关知识要求
2. 信息开发	2.1 信息开发	2.1.1 能审定市场调研报告 2.1.2 能策划组织评定大型企业或特定领域的市场价值	2.1.1 市场信息决策的知识和方法 2.1.2 企业和市场的估值方法
	2.2 需求研究	2.2.1 能对客户指定市场进行综合性研究评估	2.2.1 需求研究、评估方法
	2.3 市场预测	2.3.1 能跟踪国内外服务贸易领域动态，预测市场发展 2.3.2 能为客户制定产业规划并提出布局建议 2.3.3 能分析研究竞争对手的行为，并制订相应竞争战略	2.3.1 政府产业政策 2.3.2 市场预测理论和方法 2.3.3 企业竞争力分析
3. 方案实施	3.1 方案准备	3.1.1 能撰写商业计划书 3.1.2 能主持合同的谈判 3.1.3 能主持合同的订立	3.1.1 商业计划书的编写方法 3.1.2 熟练掌握国内外相关政策和法规
	3.2 计划实施	3.2.1 能主持所制定计划的实施 3.2.2 能主持计划实施的整体过程管理 3.2.3 能处理重大谈判或合同分歧	3.2.1 计划整体规划的相关知识
4. 跟踪与复盘	4.1 跟踪服务	4.1.1 能根据计划执行结果撰写咨询分析报告 4.1.2 能主持计划执行结果判定验收 4.1.3 能审定计划执行验收报告 4.1.4 能审定改进并解决重大遗留问题 4.1.5 能对客户的回访信息进行分析处理 4.1.6 能根据计划执行效果进行方案复制	4.1.1 掌握标准化评价方法
	4.2 内部复盘	4.2.1 能审定绩效评估报告 4.2.2 能对绩效评估做出评价	4.2.1 绩效评估方法

7.3 权重表

项目	初级咨询师 (%)	中级咨询师 (%)	高级咨询师 (%)
知识	30	20	10
技能	35	40	45
实务	35	40	45
合计	100	100	100

8 评价方法

8.1 申报条件

8.1.1 初级咨询师

- (1) 具备大学专科学历，累计从事本职业或相关职业¹2年（含）以上；
- (2) 具有本专业或相关专业²本科及以上学历。

8.1.2 中级咨询师

- (1) 取得本职业初级咨询师职业等级认定证书后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。
- (2) 具有本专业或相关专业硕士研究生学历，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。
- (3) 具有博士学位（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

8.1.3 高级咨询师

- (1) 取得本职业中级咨询师等级认定证书后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。
- (2) 具有硕士研究生及以上本专业或相关专业学历，取得本职业或相关中级咨询师等级认定证书后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

8.2 鉴定方式

初级咨询师、中级咨询师采用素养知识考试鉴定方式，以机考方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的基本素养要求以及应掌握的基础知识，成绩实行百分制，达到60分（含）以上者为合格。

高级咨询师采用素养知识考试和综合能力评审两种鉴定方式。素养知识考试以机考方

¹ 本职业或相关职业：包括在商业服务、通讯服务、建筑及相关的工程服务、分销服务、教育服务、环境服务、金融服务、与医疗有关的服务与社会服务、旅游及与旅行有关的服务、娱乐文化和体育服务、运输服务、其他服务等领域，在政府、企业和其他机构从事管理、咨询、培训、教育、服务等实际从业者。

² 本专业或相关专业：经济学门类、交叉学科以及相关学科门类下各学科专业。

式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的素养要求以及应掌握的知识，成绩实行百分制，达到 60 分（含）以上者可以申请综合能力评审，提交从事服务贸易咨询的三份典型业绩材料，专家在审阅申报材料基础上进行评价，获得三分之二及以上合格票视为通过。

8.3 监考人员、考评人员与考生配比

知识素养考试的监考人员与考生配比不低于 1:15，每个考场不少于 2 名监考人员。

8.4 鉴定评价时间

各等级知识素养考试时间限定 90 分钟以内。综合能力专家评价在收到申请人业绩材料一周内完成评价。

8.5 鉴定场所设备

素养知识考试在可以进行机考的教室进行。

参考文献

[1]世界贸易组织《服务贸易总协定》（GATS）

全国团体标准信息平台