

ICS 03.040

CCS A16

T/NCYZXH

团 体 标 准

T/NCYZXH 0002 —2022

直播电商创业服务规范

2022-04-23 发布

2022-05-08 实施

黑龙江省女创业者协会 发布

## 目次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 直播电商.....	1
3.2 直播电商创业者.....	1
3.3 直播电商创业服务.....	1
3.4 直播电商从业人员.....	1
4 直播电商创业服务机构.....	2
4.1 基本要求.....	2
4.2 直播电商创业服务场地.....	2
4.3 设施设备.....	2
4.4 服务环境.....	2
4.5 直播电商从业人员.....	2
4.6 直播电商创业服务教材.....	3
4.7 创业指导服务提供.....	3
5 直播电商创业服务内容.....	4
5.1 直播电商需求调查.....	4
5.2 创业服务指导内容.....	5
5.3 专业理论.....	7
5.4 实践技能操作.....	7
5.5 结业.....	7
6 直播电商创业服务管理要求.....	7
6.1 创业指导管理要求.....	8
6.2 创业人员档案管理.....	8
6.3 创业服务过程管理要求.....	8
7 直播电商创业服务质量保证与监督.....	8
附录 A.....	9

## 前 言

本文件按照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。

本文件由黑龙江省女创业者协会提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省女创业者协会、黑龙江创绘空间孵化园有限公司、哈尔滨康奇特职业技能培训学校、黑龙江省旅游职业技术学院。

本文件主要起草人：张成莲、邱瑞、张昊、王霞、薛清华、王莉、刘佳睿、李雨菲。

本文件发布情况为：首次发布。

# 引 言

随着电子商务广泛应用，直播电商日益成为电子商务的一种重要方式，提供直播电商创业服务机构越来越多，政府出台相关规范迫在眉睫。

近年来，国家相关机构和行业协会出台了一系列的直播相关政策文件。编写本文件的目的是规范直播电商创业服务机构标准，通过规范直播电商创业服务机构基本要求、服务内容、服务管理要求、服务质量保证与监督等内容，进一步提高直播电商创业服务机构服务质量，提升创业服务效果，保障广大创业者合法权益，促进黑龙江省直播电商创业服务规范、健康发展。规范直播电商创业服务机构通过精准服务，为有意愿从事直播电商的创业者，提供指导培育、赋能、孵化等服务，提升互联网+、物联网+等直播电商的综合创业能力，带动更多人实现创业就业。

# 直播电商创业服务规范

## 1 范围

本文件规定了直播电商创业服务的术语和定义、创业服务机构要求、创业服务内容、创业服务管理要求、创业服务质量保证与监督。

本文件适用于直播电商创业服务机构、直播电商创业孵化基地、实训基地等可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

DB23/T 2953 直播电商共享基地建设和运用规范

DB23/T 2954 直播电商人才培养服务规范

## 3 术语和定义

DB23/T2953、DB23/T2954 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 直播电商

通过互联网+、物联网+、区块链、应用程序、小程序等平台，以视频直播、音频直播、图文直播、短视频或多种直播相结合等形式销售商品或者提供创业服务的经营活动和创新创业的营销方式。

### 3.2 直播电商创业者

直播电商领域的相关人员，具体包括：直播策划、战略梳理、直播运营、视频制作、直播销售、直播宣传、现场导播控制、供应链选品等相关创业者。

### 3.3 直播电商创业服务

直播电商创业服务机构采取精准服务的方式，对直播电商创业人员、提供指导培育、赋能、孵化，提升互联网+、物联网+等直播电商的综合创业能力，并提供创业过程中遇到相关问题的咨询及政策解读、项目策划指导、政府购买服务、融资、品牌规划、市场分析、风险防控、法律援助、知识产权、战略梳理等服务。

### 3.4 直播电商从业人员

直播电商创业服务机构采用线上、线下的方式，从事创业指导服务、策划推广、销售、客户管理、售后服务等相关工作的从业人员。

## 4 直播电商创业服务机构

### 4.1 基本要求

- 4.1.1 具有独立承担民事责任的能力，取得创业服务所需的行政许可，在固定的创业服务场所公开明示。
- 4.1.2 遵守国家方针政策及相关法律法规。
- 4.1.3 具有健全的创业指导服务与管理制度，包括服务管理、服务对象管理、创业导师管理、档案管理、财务管理、后勤服务、安全防火、应急预案等各项制度。
- 4.1.4 收费项目和标准公开、透明，合理收费，并出具正规的收费发票或收据。
- 4.1.5 具有与创业服务指导目标、指导规模相适应的专（兼）职专家和专职管理、专职服务人员。
- 4.1.6 配备创业指导服务、考核、实践、评估所需的场地及设备。
- 4.1.7 开展直播电商理论知识和直播实践的教程编制、指导内容及考核方案。

### 4.2 直播电商创业服务场地

- 4.2.1 场地面积应满足设有创业咨询、创业指导、创业考核、创业实践、创业评估、创业直播间、档案室、医务室等的空间要求。
- 4.2.2 场所面积应满足创业指导项目要求，并与参训人数相适应的空间要求。
- 4.2.3 办公室、指导室及实训场所应符合安全消防、卫生防疫、应急通道、环保等有关规定。
- 4.2.4 场所的照明和通风良好，远离噪声等干扰，温度适宜。
- 4.2.5 应具备满足创业指导服务要求的实践基地。
- 4.2.6 应在实训场所设立意见箱，并公布服务电话、电子邮箱。

### 4.3 设施设备

- 4.3.1 创业指导教室、实训、实践场地的设施设备应满足创业指导服务需求。
- 4.3.2 设施设备应有专人保管、维护，确保电源安全和正常使用。
- 4.3.3 具有满足直播电商创业者直播实训、实践的设施设备。

### 4.4 服务环境

- 4.4.1 应将创业指导机构的资质、营业执照（事业单位法人证书）相关资质、职责及服务内容、工作流程和收费标准、信誉承诺、规章制度等置于服务场所显著位置，安全防火通道、卫生间安放指示牌。
- 4.4.2 应为服务对象提供项目介绍、服务须知等宣传资料，办公设施摆放有序，整洁美观。
- 4.4.3 设立服务投诉电话并公示号码，保证接听通畅。
- 4.4.4 公共信息标志标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

### 4.5 直播电商从业人员

4.5.1 法定代表人:依据法律、法规、规章和有关规定,确定创业服务机构的质量方针和目标。建立与其业务相对应的组织机构,明确各部门和岗位的工作职责;建立良好的沟通渠道,使相关从业人员了解工作职责和权限,并落实到具体工作中;熟悉创业服务的业务流程;诚实守信,遵纪守法。

4.5.2 专职管理者:有一定的创业服务经营管理经验,能制定实现创业服务机构质量方针和目标的各项规章制度、标准,并监督检查实施效果;有较高的沟通管理能力,保证质量管理体系的有效运行;不断改进、提高服务质量和管理水平。

职业素养,包括但不限于:

- a)应熟悉有关法律、法规和行业有关规定,熟悉相关管理规范和服务标准;
- b)应熟练掌握其所从事岗位(所任职)的专业基础知识、职业规范和服务技能;
- c)熟练掌握直播电商创业人才指导服务的工作流程和基本要求,提供服务精准及时有效;
- d)具有良好的组织、管理、沟通与协调能力;
- e)具有较强的责任心和良好的职业素养。

4.5.3 专(兼)职专家:具备相应的师资和其他相关的专业资质,有良好的职业素质,熟悉所指导的直播电商创业服务内容、行业的规章制度及指导内容。

专(兼)职专家,包括但不限于:

- a)理论指导专家应具有高等教育师资及其他相关专业资质,胜任理论创业指导的要求;
- b)实训创业指导师应具有相关从业资质和丰富的技能实践经验,授课认真负责、吐字清晰;
- c)创业指导师资数量应满足为创业者服务规模要求,创业指导师资条件应与宣传招收创业者要求内容相符合。

4.5.4 专职服务人员:有良好的职业素质,熟悉所针对的直播电商创业人员的服务内容、行业的规章制度以及业务流程。

职业行为要求,包括但不限于:

- a)按协议(合同)约定的相关内容提供服务,应重承诺、守信用,不欺骗、误导服务对象;
- b)在工作时间应佩戴胸牌,着装得体,举止大方;
- c)为创业者服务时,应保持良好的精神风貌,使用热情、耐心、细致的沟通方式;
- d)责任大于职业,引导创业者服务对象、服务工作、服务平台、更要服务社会。

## 4.6 直播电商创业服务教材

4.6.1 创业指导教材的选取应符合国家相关要求或符合直播电商创业指导目标及指导大纲的要求。

4.6.2 直播电商创业指导教材宜选取具有先进性、针对性、实用性,且能反映直播电商行业发展现状与趋势的教材。

## 4.7 创业指导服务提供

4.7.1 直播电商创业服务机构提供的指导服务,包括但不限于:

- a)服务对象委托或授权的指导项目;

- b)直播电商行业相关法律、法规和政策;
- c)直播行业职业道德及行为规范;
- d)直播电商创业的专业理论知识和技能操作;
- e)提升综合运营管理能力三要素(人、货、场);
- f)提升直播电商的运营、策划、选品、供应链、战略梳理、品牌定位、消费定位等宣传推广的方法;
- g)运用互联网开展直播电商创业服务包括:营销师、营销员、选品师、策划师、短视频创推员、平台运营、管理员等职业技能的指导和考核辅导;
- h)直播电商创业的其他创业相关内容的服务指导。

#### **4.8 直播电商服务机构提供的服务内容,包括但不限于:**

- 4.8.1 创业者创办企业的创意项目、准备条件、创办思路;
- 4.8.2 创业者创办企业成功的要素;
- 4.8.3 创业者创办企业的规划内容及流程;
- 4.8.4 创业项目计划书的设计与编写;
- 4.8.5 创业者创办企业的运营流程。

### **5 直播电商创业服务内容**

#### **5.1 直播电商需求调查**

开展专题需求调查,根据服务创业者和市场需求提供相应的指导服务内容。

##### **5.1.1 创办企业的创业意识、准备条件、创办思路**

创业首先要了解企业概念,成功的创业者在很大程度上取决于创业者的性格、技能及经济状况,在创业之前首先要判断适合创办的企业类型,是否具备创办企业的基本条件。企业一般是指以盈利为目的,运用各种生产要素(土地、劳动力、资本、技术和企业家才能等),向市场提供商品或服务,实行自主经营、自负盈亏、独立核算的法人或其他社会经济组织。

##### **5.1.2 直播电商创业者自身评估**

创办企业成败取决于创业者的决策。在创业之前,应该分析评价自己,看是否具备创业条件以及相关素质,如:承诺、动机、诚实、健康、风险、决策、家庭状况、技术能力、企业管理技能、相关行业知识等。

直播电商创业者评估,包括但不限于:

- a)初期创业项目目标设计;
- b)创业评估考核方法;
- c)创业中期、毕业评估。

##### **5.1.3 创业者能力**

创业过程中，需要具备创业的技能与能力，如技能是弱项，可以接受指导，也可以雇佣技术工人或寻找有适当技术的合作伙伴。如管理能力是弱项，可以通过阅读企业管理的相关材料来增强管理能力。

#### 5.1.4 财务状况

创业过程中可自筹资金，也可以通过担保从银行或金融机构贷款或用其他途径筹集资金，或者通过合法融资渠道进行资金征集。

#### 5.1.5 企业构思

企业可以分为四种类型：贸易企业、制造企业、服务企业、农林牧渔业企业。企业的类型决定于经营的主要内容，也可以根据不同企业特点来认真分析即将开办的企业类型。

### 5.2 创业服务指导内容

#### 5.2.1 创业服务指导课程开发

创业服务机构应根据指导分析结果及学员意见，研发或定制不同创业指导服务形式（在线录播视频课程、在线直播课程、线下实操课程）的创业指导方案、确定指导主题、课时、内容、师资、教材、应用案例及参考资料等。指导创业课程开发内容应包括但不限于：

- a)创业课程设计大纲；
- b)创业课程指导大纲；
- c)创业课程课件及讲义；
- d)创业指导考评大纲；
- e)创业指导考评标准（理论知识考核及操作技能考核）；
- f)创业指导考评题库。

#### 5.2.3 直播电商创业课程安排

直播电商创业服务机构创业指导课时，包括但不限于 96 课时：（参见表 1）

表 1 直播电商创业课程安排

序号	创业指导内容	课时
1	直播电商创业要求、职业规划、职业素养 运用互联网创业方式方法	2 课时
2	创业者的创业意识、准备条件、创办思路 直播营销方案策划：构建清晰的直播营销思路	5 课时
3	创业的前期筹备（申请资料） 直播人员配置：组建高效能直播团队	4 课时
4	直播间设计：营造一流的直播视觉效果 直播话术：提升直播间营销力的关键	15 课时
5	创业规划内容及流程：人、货、场。 商品选择与规划：提高订单转化率的制胜点	10 课时
6	制定创业项目计划书（项目背景、团队、知识产权、市场分析、 财务分析、风险防控、售后） “引流”互动：汇聚人气 引爆直播间气氛	20 课时
7	创业项目实施方案 数据分析：数据复盘，做好直播优化	20 课时

8	直播电商创业孵化特训营（宣传、推广、运营、物流、售后等） 主流直播平台案例比较分析	20 课时
---	--	-------

### 5.2.3 创业服务指导方案制定

根据创业者要求及服务创业者需求和基础水平设计方案，如：

- a)创业指导的目的与内容；
- b)创业指导对象与规模；
- c)创业指导方式与方法；
- d)实施工具与辅助手段；
- e)创业导师选聘与考核；
- f)地址、时间进度安排。

### 5.2.4 直播电商创业者的规划内容及流程

包括但不限于：

- a)企业地点和平台的选定；
- b)创业项目的调研分析；
- c)创业相关项目的申请材料的提交和审批；
- d)独立法人资格创业证明；
- e)机构资质（相关资质）；
- f)企业的各项章程及运转流程；
- g)创业管理人员职位和人数；
- h)制定创业计划。

### 5.2.5 创业项目计划书的编写

在企业注册之前，请先收集信息并制定创业计划书的设计，计划书一般分以下几个模块：

- a)企业概况（创办企业的目的）；
- b)创业团队介绍；
- c)项目评估与营销计划；
- d)企业组织架构；
- e)计划投入资金；
- f)市场预测分析；
- g)知识产权与研发；
- h)财务分析报表；

i) 风险防控。

### 5.3 专业理论

创业服务机构可根据指导的创业者需求设立相应的初级、中级和高级专业理论指导，专业理论指导按照 DB23/T 2954 中第5章的规定执行。

### 5.4 实践技能操作

5.4.1 实践技能操作：选择场景、网络客服、摄影摄像技巧、剪辑素材、仓储物流、带货主播、直播场控、直播内容、直播品控、运营推广等。

5.4.2 电商主播：包括人设、心态、直播间购物心理逻辑、销售技巧（尊重服务对象、沟通技巧、真诚赞美、宽容大度、诚恳道歉、诙谐幽默等礼貌用语）、职业素养及行为规范、展示形象、热场及互动、镜头感及肢体表达、直播中的节奏、产品展示和描述、直播工具的使用、服务对象维护技巧、话术技巧、背景音乐选择等。

5.4.3 直播商品品控：商品及品牌分析能力（品牌货、贴牌货、市场货、外贸货、工厂货）、选品规范、平台运营规则等。

5.4.4 直播场控：直播间布置符合产品直播的场景、直播设备调试及道具、直播封面及标题设计、直播控制台操作、产品及活动发布、突发事件应急预案等；摄影摄像与制作：包括图片拍摄、素材规划、处理及美化、细节设计、视频拍摄、视频后期制作等。

5.4.5 直播内容：营销活动策划、撰写脚本、短视频 IP 化及营销、产品卖点分析、梳理及优化、直播数据总结（复盘优化）、数据分析平台软件应用等。

5.4.6 运营推广包括搜索引擎、优化吸粉渠道、流量获取、平台运营推广等。

5.4.7 仓储物流包括物流服务与管理、物流成本与管理、仓储及库存管理、订单管理等。

5.4.8 客服售后包括客服心态、在线洽谈及沟通技巧、促单流程及技巧、订单及交易纠纷处理、电商平台操作等。

5.4.9 信息发布与宣传方式：传统媒体、自媒体、互联网等新媒体。

### 5.5 结业

5.5.1 创业服务机构应组织学员进行考核测试，颁发直播电商（电子商务）应用上岗合格证书；服务机构对服务对象有职业技能鉴定或资格考核约定和承诺的，应按有关规定组织创业者到职业技能鉴定机构认证。

5.5.2 已签订扶持或推荐创业就业协议的，应按照约定，向创业者或求职者提供扶持或推荐服务。直播电商创业服务机构对取得上岗合格证书的直播电商创业人员进行评估调研，并推荐与孵化基地签订孵化服务，办理相关手续（参见附录 A）。

## 6 直播电商创业服务管理要求

建立科学、合理的创业指导体系，制定相应的管理制度，包括创业人员的管理、指导、档案管理、服务质量跟踪制度等，对创业服务资源、服务过程、服务质量监督与改进进行管理。

#### **6.1 创业指导管理要求，包括但不限于：**

6.1.1 应建立完善的创业服务指导体系；

6.1.2 确保创业者定期参加直播电商创业指导，以满足创业的需求；

6.1.3 对创业服务培育合格的人员，创业服务指导单位应颁发创业者指导合格证书。

#### **6.2 创业人员档案管理，包括但不限于：**

6.2.1 应设置专人管理直播电商创业人员档案，建立健全档案管理；

6.2.2 应将创业人员资料（登记表、各类证明、合格证书、考核测试及毕业考核试卷）分类存档保管。

#### **6.3 创业服务过程管理要求，包括但不限于：**

6.3.1 创业指导服务机构应按签订的服务协议提供创业指导服务计划。

6.3.2 创业指导服务机构应对指导全过程及从业人员进行跟踪服务管理。

6.3.3 创业指导服务机构应严格依指导计划及教学大纲组织创业指导服务。

6.3.4 创业指导服务机构可根据学员生活需要提供相应的食宿等服务。

6.3.5 因故变更或取消应及时通知创业者及相关人员，并按协议处理相关事宜。

6.3.6 创业指导服务过程中，创业导师应遵守课程方案，选用合适的教学手段，合理组织教学。

6.3.7 创业指导服务过程中，应注重理论知识与实践操作相结合，在模拟环境或实际环境下提高学员实

6.3.8 创业指导过程中服务机构应依据指导方案，针对指导内容，组织创业者进行考核。

6.3.9 创业服务机构应组织创业者就课程设置、教师教学、实践操作、设施设备、指导管理等服务内容进行满意度调查。

6.3.10 创业服务机构应对创业者计划实施情况、创业导师授课反馈及创业者对指导内容的掌握情况进行总结。

6.3.11 创业服务机构可对创业者提供推荐创业孵化基地、就业指导及咨询等后续支持服务。

### **7 直播电商创业服务质量保证与监督**

7.1 创业服务机构应建立服务质量保障机制，定期收集、分析服务对象的意见和建议，并进行相应改进，同时应建立教师教学质量评价机制，定期考核评定教师教学质量。

7.2 创业服务机构应建立投诉处理机制，及时有效处理服务对象的投诉。创业服务质量投诉处理程序应按照 GB/T 17242 中第 6 章的规定执行。

7.3 创业服务机构应自觉接受社会及相关部门的监督。

附录 A

(资料性)

## 黑龙江省创绘空间创业 孵化基地创业项目申请入驻报名表

填表时间：      年      月      日

<b>项目名称</b>											
<b>项目类别</b>		互联网+ (    )	<input type="checkbox"/> 民族特色产品		<input type="checkbox"/> 文化旅游		其他_____				
		物联网+ (    )	<input type="checkbox"/> 高新生物科技		<input type="checkbox"/> 振兴乡村						
<b>项目 负责 人</b>	姓名			性别			出生日期			照片	
	毕业院校					学历					
	身份证号										
	所属类别	<input type="checkbox"/> 高层次人才		<input type="checkbox"/> 技术人员		<input type="checkbox"/> 高校毕业生					
		<input type="checkbox"/> 返乡农民工		<input type="checkbox"/> 下岗职工		<input type="checkbox"/> 残疾人					
		<input type="checkbox"/> 复转军人		其他人员_____							
	邮箱			联系电话			微信				
	通讯地址										
	注册地址										
	经营地址								员工总数		人
经营范围											
项目状况	<input type="checkbox"/> 创意阶段		<input type="checkbox"/> 创业项目计划		<input type="checkbox"/> 已经启动		<input type="checkbox"/> 已经运营				
<b>联合 创始 人</b>	姓名			性别			身份证号			联系电话	
	姓名			性别			身份证号			联系电话	
	姓名			性别			身份证号			联系电话	
	姓名			性别			身份证号			联系电话	

团队介绍	(300 字以内)
项目简介及进展	(1000 字以内)
企业三年规划	
知识产权情况	
获奖情况	

- 备注：1. 报名者需按要求提交个人及项目相关资料。  
 2. 本表须由项目创始人填写。  
 3. 多选项限单选填“√”。