



团 体 标 准

T/CCPITCSC 067—2021

外卖运营师职业能力要求

Requirements for occupational competence of take-out operator

2021-02-05 发布

2021-03-01 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 职业等级划分与依据	2
5 基本要求	2
6 学历及工作经验要求	3
7 职业能力要求	3

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。

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。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：北京三快在线科技有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、北京花家怡园餐饮管理有限公司、北京四有青年品牌管理有限公司、杭州味捷品牌管理集团有限公司、贸促科技(厦门)有限责任公司、中国标准化协会服务贸易分会、杭州杭创新标管理咨询有限公司、哈尔滨荣佳盈标准化咨询服务有限公司。

本文件主要起草人：白秀峰、姚歆、韦莉馨、胡欣、李梦姝、方强、黄远、王曦、乔珍珍、孙宠、周梅华、赵刚、陈建荣、崔宁、张欢鑫、马泽鹏、宋莹。

本文件响应了联合国 2030 可持续发展目标中的第 4 项“优质教育”和第 8 项“体面的工作和经济增长”。

外卖运营师职业能力要求

1 范围

本文件规定了外卖运营师的定义、职业等级划分及依据、基本要求、学历及工作经验要求、能力要求等内容。

本文件适用于基于外卖平台的餐饮行业外卖运营从业人员,其他行业领域可参照使用。

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。

T/CCPITCSC 007—2017 外卖配送服务规范

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1

外卖 take-out

利用互联网或电话等信息平台连接用户与线下餐饮、零售、服务类企业,以资源整合为核心,为用户提供所需的商品或服务信息以及便捷的现场购买服务,使用户可以足不出户进行线上订餐或订购商品,并享受与之对应的服务。

[来源:T/CCPITCSC 007—2017,2.1,有修改]

3.2

外卖运营师 take-out operator

通过互联网,利用外卖平台工具,提升线上“一量三率”,并以促进用户下单交易为目的,制定外卖运营策略、方法、落地的外卖专项运营人员。

注:外卖运营师应是具备“电商+新零售”思维,高效链接餐饮外卖业务“线上线下”的复合型人才。

3.3

一量三率 one quantity and three rates

包括曝光量、进店转化率、下单转化率和复购率,是外卖线上运营核心指标。

3.4

曝光量 exposure

在指定时间内店铺信息被用户看到的次数,通过曝光人数(即展示次数)来计量。

3.5

进店转化率 into store conversion rate

进店(进店)的人数占曝光人数的比率,用于衡量店铺吸引用户点击进入店铺详情页的能力。

3.6

下单转化率 order conversion rate

下单人数占访问店铺人数的比率,用于衡量店铺详情页呈现的内容对用户的吸引力。