

ICS

CCS

# 团体标准

T/CATIS \*\*\*—2025

## 服务贸易管理人员从业能力要求

Professional Competency Requirements for Talents in Service Trade Management

2025-XX-XX 发布

2025- XX-XX 实施

中国服务贸易协会 发布

# 《服务贸易管理人员从业能力要求》征求意见稿

目录

前 言 .....1

引 言 .....2

1 范围 .....3

2 规范性引用文件 .....3

3 术语和定义 .....3

    3.1 服务贸易 trade in services .....3

    3.2 管理人员 managerial staff .....3

    3.3 服务贸易管理人员 managers of service trade .....3

4 基本原则 .....3

5 从业人员基本要求 .....4

6 能力模型和能力要素 .....4

    6.1 能力模型 .....4

    6.2 能力要素 .....4

        6.2.1 知识要求 .....4

        6.2.2 技能要求 .....6

        6.2.3 实务重点 .....7

7 能力要求 .....8

    7.1 职业等级 .....8

    7.2 具体要求 .....8

        7.2.1 初级管理人员 .....8

        7.2.2 中级管理人员 .....9

        7.2.3 高级管理人员 .....10

    7.3 权重表 .....11

8 评价方法 .....12

    8.1 申报条件 .....12

    8.2 鉴定方式 .....12

    8.3 监考人员、考评人员与考生配比 .....13

    8.4 鉴定评价时间 .....13

    8.5 鉴定场所设备 .....13

参考文献 .....13

# 《服务贸易管理人员从业能力要求》征求意见稿

## 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:

本文件主要起草人:

《服务贸易管理人员从业能力要求》征求意见稿

## 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，服务贸易管理人员需求广泛的形势，为了强化和全面提升我国服务贸易管理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《服务贸易管理人员从业能力要求（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管理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。

本文件为服务贸易管理从业人员选聘、培养与人才作用发挥提供了重要参考和遵循的方向，有利于推进服务贸易管理行业专业化发展。

# 服务贸易管理人员能力要求

## 1 范围

本文件界定了服务贸易管理从业人员（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、能力要求以及评价方法。

本文件适用于政府、企业以及其他组织机构对服务贸易管理从业人员的选聘、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 管理人员 managerial staff

管理人员是在组织层级结构中，处于特定管理岗位，负责对人、物力、财力等资源进行调配与整合，以达成组织既定目标的个体。

### 3.3 服务贸易管理人员 managers of service trade

服务贸易管理人员是指具有扎实的服务贸易专业知识，熟悉国际经济规则、全球市场动态以及相关法律法规，具备数字化、全球化视野和跨文化沟通能力，能够高效组织、协调和管理服务交易及相关流程的复合型、高素质专业人员。

## 4 基本原则

提供服务贸易管理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、企业以及其他组织机构所涉服务贸易管理相关环节或事务进行高效组织、协调和管理，促进我国服务贸易高质量发展。

为了达到上述目标，评判服务贸易管理从业人员的能力时宜遵守以下原则：服务贸易

管理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。

同时具备较强的规划、决策、创新、沟通协调、团队领导和管理、执行、评估、市场开拓等能力，熟悉国际贸易，特别是服务贸易领域法律法规，具有敏锐的市场洞察力，较强的数据分析和处理能力，能够积极应对服务贸易形势变化和管理需要，有效履行服务贸易管理职责，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）

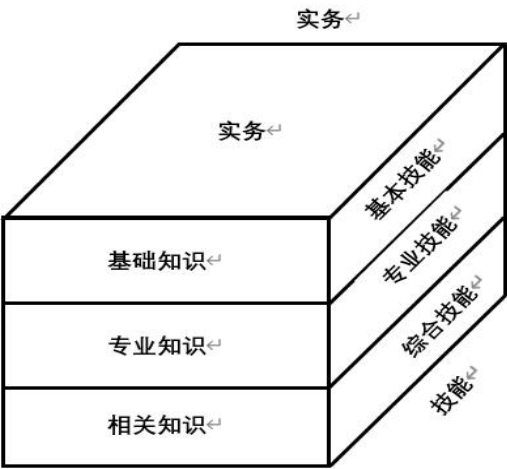


图 1 从业能力模型

6.2 能力要素

6.2.1 知识要求

6.2.1.1 基础知识

(1) 管理学基础知识

- (2) 战略管理知识
- (3) 人力资源管理知识
- (4) 财务管理知识
- (5) 任务管理知识
- (6) 项目管理知识
- (7) 流程管理知识
- (8) 市场调研知识
- (9) 统计分析知识
- (10) 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) 数字技术知识
- (3) 市场营销知识
- (4) 商务谈判知识
- (5) 档案管理知识

**6.2.2 技能要求**

**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、表达流畅的文案。

(2) 数据分析和处理能力：运用统计学等方法对数据进行收集、整理、分析，并提取有价值信息的能力。

(3) 数字技术应用能力：能够运用相关现代信息技术手段进行与服务贸易管理业务相关的各种工作。

(4) 沟通协调能力：能够与同事、团队成员、客户、被调查对象以及利益相关等各方进行有效沟通，清晰传达目标与任务，并依据组织目标调整资源分配，平衡各方利益，提升协作效率。在面对国际业务时，能够熟练使用外语进行沟通和表达。

(5) 观察判断能力：能够针对管理实际，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相关业务提出解决方案。

(6) 冲突管理能力：善于倾听各方意见，了解冲突的原因和背后的利益关系，提出解决冲突的最佳方案，化解矛盾、调和关系，保持团队和谐稳定。

(7) 时间管理能力：能够通过制定优先级、设定工作目标、合理分配时间等方式，有效管理时间，提高工作效率和质量。

(8) 目标管理能力：能够设定目标、制定计划、评估进展等，有效地引导团队成员行为，推动工作的完成和目标的落实，确保团队工作与组织的战略目标相一致。

**6.2.2.2 专业技能**

(1) 团队管理能力：具备组建、培养、协调和激励团队等能力，能够依据情况进行合理的分工和安排，使团队成员能够协同合作，共同实现团队的目标。

(2) 专业业务能力：在人力资源、财务、流程、营销、合规以及不同服务行业领域开展业务的能力。

(3) 执行能力和培训能力：能够按照管理业务要求、目标和实施方案，高效执行任务，同时加强管理培训，更好实现相关各方能力提升。

(4) 组织管理能力：能够进行管理业务的组织工作，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) 领导能力：具备良好的决策和判断力，能够激励团队、调动资源、协调各方，行使管理者的职责，推动团队高效完成既定目标和任务。

(2) 决策能力：具备面临选择时判断、决断及实施行动的能力，确保组织目标能够顺利实现。

(3) 创新能力：具备发现问题、提出创新方案、推动变革等能力，以应对日益变化的市场环境和竞争压力。

(4) 学习和自我提升能力：能够围绕服务贸易管理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。

(5) 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。

### 6.2.3 实务重点

(1) 服务贸易管理政策与发展规划制定、实施、评估

(2) 服务贸易企业战略、项目和流程管理

(3) 服务贸易企业人才招聘、培养、使用等管理

(4) 服务贸易企业财务管理

(5) 服务贸易企业国内外市场开拓和营销管理

(6) 服务贸易企业合规经营、投资和风险管理

(7) 服务贸易企业数字化管理

(8) 服务贸易跨境交付、境外消费、商业存在模式管理

(9) 服务贸易纠纷和争端解决咨询

## (10) 其他管理业务

## 7 能力要求

## 7.1 职业等级

服务贸易管理人员分为初级、中级、高级三个等级，能力要求依次递进。

## 7.2 具体要求

本标准对初级管理人员、中级管理人员、高级管理人员的要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

## 7.2.1 初级管理人员

| 工作环节    | 工作内容       | 能力要求                                                               | 相关知识要求                            |
|---------|------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. 任务管理 | 1.1 任务规划   | 1.1.1 能形成完善可行的任务计划书                                                | 1.1.1 服务贸易专业知识<br>1.1.2 任务计划书撰写知识 |
|         | 1.2 任务分配   | 1.2.1 能依据目标进行合理的任务分配<br>1.2.2 能进行有效的沟通协调以达到能力与任务的高度匹配              | 1.2.1 任务管理知识<br>1.2.2 沟通协调知识和技巧   |
|         | 1.3 任务执行   | 1.3.1 能密切跟踪任务的执行进度<br>1.3.2 能及时发现任务执行中的问题                          | 1.3.1 任务管理知识                      |
|         | 1.4 任务控制   | 1.4.1 能定期检查任务完成情况<br>1.4.2 能与计划进行比较并依据情况上报                         | 1.4.1 评估和对比方法                     |
| 2. 团队管理 | 2.1 目标设定   | 2.1.1 能对团队建设和发展合理目标提出建议                                            | 2.1.1 管理学基础知识                     |
|         | 2.2 沟通协作   | 2.2.1 能听取并梳理团队成员以及其他利益相关方诉求、意见和建议<br>2.2.2 能根据团队建设需要对相关制度规范和要求提出建议 | 2.2.1 管理学基础知识<br>2.2.2 商务谈判知识     |
|         | 2.3 绩效评估   | 2.3.1 能按照要求对团队建设进行有效评估和改进                                          | 2.3.1 绩效评估方法                      |
| 3. 运营管理 | 3.1 人力资源管理 | 3.1.1 能有效开展人员招聘、配置、培训、考核等工作<br>3.1.2 能进行合理的员工关系和绩效管理               | 3.1.1 人力资源管理知识                    |
|         | 3.2 财务管理   | 3.2.1 能进行筹资管理<br>3.2.2 能进行投资管理<br>3.2.3 能进行营运资金管理                  | 3.2.1 财务管理知识                      |

|         |           |                                                                             |                                                              |
|---------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|         |           | 3.2.4 能进行利润分配管理                                                             |                                                              |
|         | 3.3 流程管理  | 3.3.1 能按照要求进行合理的资源分配<br>3.3.3 能进行必要的监控和评估                                   | 3.3.1 流程管理知识                                                 |
|         | 3.4 营销管理  | 3.4.1 能开展市场调研与分析<br>3.4.2 能进行营销方案的实施和评估                                     | 3.4.1 统计分析方法<br>3.4.2 市场调研知识<br>3.4.3 市场拓展知识<br>3.4.4 市场营销知识 |
|         | 3.5 合规管理  | 3.5.1 能梳理并熟知贸易对象国法律、法规以及国家政策<br>3.5.2 能对企业内外部制度等进行合规评估                      | 3.5.1 了解国内外服务贸易的基本政策、法律和法规<br>3.5.2 合规管理知识<br>3.5.3 法律基础知识   |
|         | 3.6 数字化管理 | 3.6.1 能开展相关业务的数字技术场景应用<br>3.6.2 能进行服务贸易企业的数字化转型                             | 3.6.1 数字技术知识<br>3.6.2 数字技术应用场景<br>3.6.2 数字化转型知识              |
|         | 3.7 信息管理  | 3.7.1 能跟踪国内外服务贸易领域动态,预测市场发展<br>3.7.21 能在整理后的数据信息中获取更有价值的信息<br>3.7.3 能进行数据管理 | 3.7.1 服务贸易整体及行业状况<br>3.7.2 数据处理知识                            |
|         | 3.8 档案管理  | 3.8.1 能收集、整理绩效评估所需数据和信息                                                     | 3.8.1 档案管理知识<br>3.8.2 统计分析方法                                 |
| 4. 安全管理 | 4.1 跟踪服务  | 4.1.1 能收集、整理各类规划计划实施后的效果信息,并提出反馈意见                                          | 4.1.1 统计分析方法                                                 |
|         | 4.2 内部复盘  | 4.2.1 能收集、整理相似管理案例信息                                                        | 4.2.1 分析对比基本方法                                               |

### 7.2.2 中级管理人员

| 工作环节    | 工作内容     | 能力要求                                                           | 相关知识要求                          |
|---------|----------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. 项目管理 | 1.1 项目策划 | 1.1.1 能策划新项目<br>1.1.2 能制定服务贸易相关任务计划                            | 1.1.1 服务贸易专业知识<br>1.1.2 项目策划知识  |
|         | 1.2 任务分配 | 1.2.1 能确定合适的任务负责人<br>1.2.2 能提出合理的任务目标<br>1.2.3 能进行高效的沟通协调和任务匹配 | 1.2.1 任务管理知识<br>1.2.2 沟通协调知识和技巧 |
|         | 1.3 任务执行 | 1.3.1 能及时发现任务执行中的难点、问题和风险<br>1.3.2 能妥善处理任务执行中的问题和变动            | 1.3.1 任务管理知识                    |
|         | 1.4 任务控制 | 1.4.1 能评估任务完成效果<br>1.4.2 能与计划进行比较并依据情况处理                       | 1.4.1 评估和对比方法                   |

|         |            |                                                      |                                                 |
|---------|------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 2. 团队管理 | 2.1 目标设定   | 2.1.1 能提出团队建设和发展的合理目标                                | 2.1.1 管理学基础知识                                   |
|         | 2.2 沟通协作   | 2.2.1 能根据团队建设需要制定和提出相关制度规范和要求<br>2.2.2 能推动团队进行任务协同攻关 | 2.2.1 管理学基础知识<br>2.2.2 商务谈判知识                   |
|         | 2.3 绩效评估   | 2.3.1 能制定措施激发团队成员的积极性和创造力<br>2.3.2 能对团队建设进行有效评估和改进   | 2.3.1 绩效评估方法                                    |
| 3. 运营管理 | 3.1 人力资源管理 | 3.1.1 能依据企业发展目标和要求提出人力资源规划                           | 3.1.1 人力资源管理知识                                  |
|         | 3.2 财务管理   | 3.2.1 能对财务管理中的问题提出改善意见和举措                            | 3.2.1 财务管理知识                                    |
|         | 3.3 流程管理   | 3.3.1 能进行目标设定和流程规划<br>3.3.2 能对评估提出改进方法和建议            | 3.3.1 流程管理知识                                    |
|         | 3.4 营销管理   | 3.4.1 能提出合适的营销方案                                     | 3.4.1 市场拓展知识<br>3.4.4 市场营销知识                    |
|         | 3.5 合规管理   | 3.5.1 能针对合规管理中的问题提出解决方案                              | 3.5.1 合规管理知识<br>3.5.2 法律基础知识                    |
|         | 3.6 数字化管理  | 3.6.1 能推动服务贸易企业的数字化转型<br>3.6.2 能提升服务贸易企业数字化服务水平      | 3.6.1 数字技术知识<br>3.6.2 数字技术应用场景<br>3.6.2 数字化转型知识 |
|         | 3.7 信息管理   | 3.7.1 能对服务贸易中信息管理提出完善路径和建议                           | 3.7.1 服务贸易整体及行业状况<br>3.7.2 数据处理知识               |
|         | 3.8 档案管理   | 3.8.1 能对反馈建议和效果进行分析                                  | 3.8.1 档案管理知识                                    |
| 4. 安全管理 | 4.1 跟踪服务   | 4.1.1 能跟进任务、团队、运营管理中的问题并提出应对措施                       | 4.1.1 统计分析方法                                    |
|         | 4.2 内部复盘   | 4.2.1 能提炼相似案例的信息要点并进行经验总结                            | 4.2.1 分析对比基本方法                                  |

### 7.2.3 高级管理人员

| 工作环节    | 工作内容     | 能力要求                                                    | 相关知识要求                         |
|---------|----------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1. 战略管理 | 1.1 战略设计 | 1.1.1 能确定战略方向，提出战略规划和目标                                 | 1.1.1 服务贸易专业知识<br>1.1.2 战略管理知识 |
|         | 1.2 战略实施 | 1.2.1 能推动战略规划的落地<br>1.2.2 能进行战略实施中监督和控制                 | 1.2.1 战略管理知识                   |
|         | 1.3 战略评估 | 1.3.1 能进行战略评估，及时发现任务执行中的难点、问题和风险<br>1.3.2 能有效处理战略实施中的问题 | 1.3.1 战略管理知识                   |

|         |            |                            |                                                 |
|---------|------------|----------------------------|-------------------------------------------------|
| 2. 团队管理 | 2.1 目标设定   | 2.1.1 能依据形势对团队建设和发展目标进行调整  | 2.1.1 管理学基础知识                                   |
|         | 2.2 沟通协作   | 2.2.1 能推动团队进行任务协同攻关        | 2.2.1 管理学基础知识<br>2.2.2 商务谈判知识                   |
|         | 2.3 绩效评估   | 2.3.1 能对团队建设进行激励和评估并提出处理意见 | 2.3.1 绩效评估方法                                    |
| 3. 运营管理 | 3.1 人力资源管理 | 3.1.1 能依据形势对人力资源规划进行调整     | 3.1.1 人力资源管理知识                                  |
|         | 3.2 财务管理   | 3.2.1 能依据形势对财务管理规划进行调整     | 3.2.1 财务管理知识                                    |
|         | 3.3 流程管理   | 3.3.1 能依据形势对流程管理进行调整       | 3.3.1 流程管理知识                                    |
|         | 3.4 营销管理   | 3.4.1 能依据形势对营销管理方案进行调整     | 3.4.1 市场拓展知识<br>3.4.4 市场营销知识                    |
|         | 3.5 合规管理   | 3.5.1 能依据形势和要求优化合规管理       | 3.5.1 合规管理知识<br>3.5.2 法律基础知识                    |
|         | 3.6 数字化管理  | 3.6.1 能依据形势进行数字化管理改革       | 3.6.1 数字技术知识<br>3.6.2 数字技术应用场景<br>3.6.2 数字化转型知识 |
|         | 3.7 信息管理   | 3.7.1 能依据形势对信息管理进行调整       | 3.7.1 服务贸易整体及行业状况<br>3.7.2 数据处理知识               |
| 4. 风险管理 | 4.1 风险应对   | 4.1.1 能积极应对服务贸易管理中的各种复杂风险  | 4.1.1 风险管理知识                                    |

## 7.3 权重表

| 维度 | 初级 (%) | 中级 (%) | 高级 (%) |
|----|--------|--------|--------|
| 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 初级服务贸易管理人员

以下两项条件满足一项即可：

- (1) 具有本专业或相关专业<sup>1</sup>本科及以上学历；
- (2) 累计从事本职业或相关职业<sup>2</sup>2年（含）以上。

#### 8.1.2 中级服务贸易管理人员

以下三项条件满足一项即可：

- (1) 取得本职业初级服务贸易管理人员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 高级服务贸易管理人员

以下三项条件满足一项即可：

- (1) 取得本职业中级服务贸易管理人员等级认定证书后，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学历，取得本职业或相关服务贸易管理人员等级认定证书后，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

初级服务贸易管理人员、中级服务贸易管理人员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，

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 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。

成绩实行百分制，达到 60 分（含）以上者为合格。

高级服务贸易管理人员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，提交从事服务贸易管理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。

综合能力评审专家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）

[2] 《中华人民共和国对外贸易法》