

# **实用英语交际**

## **职业技能等级标准**

**(2021 年 1.0 版)**

**北京外研在线数字科技有限公司 制定**

**2021 年 3 月 发布**

## 目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 适用院校专业	6
5 面向职业岗位（群）	6
6 职业技能要求	7
参考文献	21

## 前　　言

本标准按照 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。

本标准起草单位：北京外研在线数字科技有限公司、中国外运大件物流有限公司、中车长春轨道客车股份有限公司、中青旅博汇（北京）会展运营管理有限公司、徐州工程机械集团进出口有限公司、万宝盛华睿信教育科技广东有限公司、雅诗阁有限公司、青岛海尔智能技术研发有限公司、巨力集团有限公司、外语教学与研究出版社有限责任公司、《中国出版传媒商报》社有限公司、中国轻工业信息中心、中国国际货运代理协会、非洲广东总商会、北京外国语大学、广东省外语艺术职业学院、山东外贸职业学院、深圳职业技术学院。

本标准主要起草人：徐建忠、常小玲、李淑静、李会钦、商其坤、徐一洁、胡森、任佼、张启然、王维芳、王从武、薛冬袆、孔文静、刘冠军、马真、梅赞宾、霍江涛、江锡祥、曾用强、刁建东、唐克胜。

**声明：本标准的知识产权归属于北京外研在线数字科技有限公司，未经北京外研在线数字科技有限公司同意，不得印刷、销售。**

## 1 范围

本标准规定了实用英语交际职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于实用英语交际职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

SB/T 11221-2018 客户服务专业人员技术要求

RB/T 308-2017 展会服务认证要求

SB/T 10761-2012 品牌管理专业人员技术条件

ISCC-CC 国际服务外包人力资源标准体系

GB/T 28158-2011 国际贸易业务的职业分类与资质管理

GF 0018-2018 中国英语能力等级量表 (China Standards of English)

欧洲语言共同参考框架 (The Common European Framework of Reference for Languages)

美国外语教学委员会外语能力量表 (ACTFL Proficiency Guidelines)

## 3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 实用英语交际职业技能

指个体在特定职业活动或情境中通过英语语言信息的获取、处理和交流，并综合运用相关知识、经验、技能和态度等完成典型工作任务的能力。实用英语交

际职业技能不仅反映个体的语言能力,还反映个体在国际交流活动中的国际视野,跨文化交际能力,判断、推理、分析、评估、应用、创造等高阶思维能力以及使用英语解决职场实际问题的综合能力。

### 3. 2 实用英语交际—事务安排

指使用英语完成文件处理、活动安排及后勤保障等日常管理事务与各项内部服务的计划和安排。

### 3. 3 实用英语交际—产品操作与研发

指使用英语阅读操作说明书并进行产品操作,提供技术服务,以及改进老产品或开发新产品,使其具有新的特征或用途。

### 3. 4 实用英语交际—客户服务

指使用英语开展客户资源管理、客户参访接待及客户反馈处理等工作,为客户提供有效的帮助和服务,以提高客户满意度与忠诚度,提升企业综合形象。

### 3. 5 实用英语交际—业务推广

指使用英语开展市场调研,进行产品推介及广告宣传等,以激发顾客的购买欲望和行为。

### 3. 6 实用英语交际—商品交易

指使用英语完成交易磋商、合同签订、订单管理及交易善后等商品购售买卖行为。

## 4 适用院校专业

中等职业学校:市场营销、电子商务、国际商务、商务英语、客户服务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、酒店服务与管理、旅游服务与管理、旅游外语、导游服务、文秘、工商行政管理事务、学前教育、航空服务、邮轮乘务等专

业。

高等职业学校：物流管理、国际金融、国际贸易实务、国际经济与贸易、国际商务、报关与国际货运、商务管理、市场营销、电子商务、移动商务、网络营销、旅游管理、酒店管理、导游、会展策划与管理、学前教育、早期教育、商务英语、应用英语、旅游英语、英语教育、文秘、出版商务、数字出版、版面编辑与校对、高速铁路客运乘务、国际邮轮乘务管理、空中乘务、港口与航运管理、健康管理、文化市场经营管理、建筑工程管理等专业。

应用型本科学校：汉语国际教育、秘书学、英语、商务英语、翻译、语言学、国际经济与贸易、工商管理、市场营销、国际商务、人力资源管理、文化产业管理、行政管理、物流管理、电子商务、旅游管理、酒店管理、学前教育、小学教育等专业。

## 5 面向职业岗位（群）

主要面向事务安排、产品操作与研发、客户服务、业务推广和商品交易等工作领域，使用英语从事对内服务或对外交流任务的各类工作岗位（群），包括但不限于行政文秘、外贸专员、客户经理等。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

实用英语交际职业技能分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【实用英语交际】（初级）：根据业务流程规定，能使用英语完成简单的职场口头和书面交际任务，解决文件整理、酒店预订、单证制作等基础性、程序性问题。英语语言能力大致对应中国英语能力等级量表（CSE）的三级水平和欧洲语

言共同参考框架（CEFR）的 A2 较低水平。

**【实用英语交际】（中级）：**根据业务管理要求及项目实际情况，能使用英语完成较复杂的职场口头和书面交际任务，解决活动组织、产品推介、交易磋商等过程性、开放性问题，提出建议和方案，满足经济性、合理性等要求。英语语言能力大致对应中国英语能力等级量表（CSE）的四级水平和欧洲语言共同参考框架（CEFR）的 A2 较高水平、B1 较低水平。

**【实用英语交际】（高级）：**根据公司发展战略及项目实际情况，能使用英语完成高阶性的职场口头和书面交际任务，解决产品设计、营销策划、商务谈判等指导性、创造性、突发性问题，并对相应岗位人员进行培训和指导。英语语言能力大致对应中国英语能力等级量表（CSE）的五级水平和欧洲语言共同参考框架（CEFR）的 B1 较高水平。

## 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 实用英语交际职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 事务安排	1.1 文件处理	1.1.1 能从英文的档案合同、规章制度等文件中获取关键信息，进行录入、分类和归档并完成检索。 1.1.2 能根据指令，撰写简单的英文行政事务通知。 1.1.3 能借助模板，制作英文行政业务报表。
	1.2 活动执行	1.2.1 能获取并记录口头或书面的活动信息，编制英文活动日程。 1.2.2 能使用英语口头或书面发布简单的活动通知。 1.2.3 能使用英语在线或电话预订场地、物料等。 1.2.4 能使用英语接待活动来宾，简单介绍活动内容，回应咨询。 1.2.5 能借助模板，制作英文活动海报或简报。
	1.3 后勤保障	1.3.1 能使用英语获取并记录内部成员的物资采购需求，并在线、邮件或电话咨询采购相关事宜。 1.3.2 能使用英语登记物资的入库、分配和领用。 1.3.3 能使用英语获取并记录内部成员的差旅或会议筹备需求，并协助准备。 1.3.4 能使用英语获取内部成员对安全、餐饮等后勤事务的简单需求，并协助解决。

工作领域	工作任务	职业技能要求
2. 产品操作与研发	2.1 操作说明	2.1.1 能从英文产品说明书中获取有关产品使用操作说明的关键信息。 2.1.2 能使用英语填写产品工作记录单。
	2.2 技术服务	2.2.1 能使用英语口头或书面回应客户简单的技术咨询。 2.2.2 能使用英语询问客户技术维护或维修需求，对维护或维修的人员及日程作出安排。
	2.3 研发支持	2.3.1 能从英文的技术生产相关法规、标准和规范中获取关键信息，并进行整理和汇总。 2.3.2 能使用英语协助完成产品研发过程中的基础操作。 2.3.3 能使用英语获取并登记新产品编号，并投放产品库。 2.3.4 能借助模板，撰写简单的英文产品说明书或说明文档。
3. 客户服务	3.1 客户资源管理	3.1.1 能使用英语获取并录入客户信息，进行分类、筛选。 3.1.2 能通过英文邮件或电话联络客户，并对客户的基本信息进行维护和更新。 3.1.3 能根据指令查询客户信息，并使用英语进行口头或书面的答复。
	3.2 客户参访接待	3.2.1 能通过英文邮件向客户发送参访邀请。 3.2.2 能从英文邮件或电话中获取并记录客户的来访目的和行程安排等信息，并制作英文日程表。 3.2.3 能使用英语口头或书面回应客户对行程安排的简单咨询，并向内部成员传递行程关键信息。 3.2.4 能使用英语登记来访客户的基本信息，协助办理基础业务。 3.2.5 能使用英语与客户进行沟通，并提供接送机等陪同服务。
	3.3 客户反馈处理	3.3.1 能从英文邮件或电话中获取客户的反馈信息，并进行整理和汇总。 3.3.2 能使用英语向内部成员口头或书面传递客户的反馈信息。 3.3.3 能通过英文邮件或电话对客户的投诉等反馈信息进行简单的回应。
4. 业务推广	4.1 市场调研	4.1.1 能使用英语获取市场相关数据，进行汇总和整理，并制作数据统计表。 4.1.2 能获取英文的竞品信息，并进行汇总和整理。 4.1.3 能通过英文邮件或电话询问客户需求，记录关

工作领域	工作任务	职业技能要求
4.业务推广		键信息。 4.1.4 能使用英语对问卷调查和访谈收集的信息进行录入和整理。
	4.2 产品推介	4.2.1 能使用英语制作简单的产品推介材料。 4.2.2 能使用英语进行简单的产品介绍，并口头或书面回应咨询。
	4.3 广告宣传	4.3.1 能使用英语获取并整理各媒体平台特色及受众群体特征的信息。 4.3.2 能根据广告目的，使用英语获取并整理相关资源和信息。 4.3.3 能借助模板，使用英语制作简单的广告宣传品。
4. 商品交易	5.1 交易磋商	5.1.1 能获取英文贸易函电中有关交易条件的关键信息。 5.1.2 能对往来英文贸易函电进行整理、归档。 5.1.3 能借助模板，撰写询盘、发盘等英文贸易函电。 5.1.4 能使用英语进行简单的口头询盘和发盘。
	5.2 合同签订	5.2.1 能从英文合同中获取运输和支付条款等关键信息。 5.2.2 能使用英语对合同进行整理、归档。 5.2.3 能使用英语填写合同中的运输和支付条款等细节信息。
	5.3 订单管理	5.3.1 能从英文订单中获取并确认关键信息。 5.3.2 能使用英语整理、归档和录入订单信息。 5.3.3 能使用英语填写订单，撰写订单通知函、确认函等。 5.3.4 能使用英语制作装箱单、产地证等单证。 5.3.5 能使用英语口头或书面查询订单物流进度。
	5.4 交易善后	5.4.1 能使用英语收集和整理索赔依据，获取索赔相关的关键信息。 5.4.2 能借助模板，使用英语撰写有关商品生产或运输过程中不可抗力事件的通知。 5.4.3 能通过英文邮件或电话向对方提出争议或就争议进行简单回应。

表2 实用英语交际职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 事务安排	1.1 文件处理	1.1.1 能使用英语建立档案、规章制度等文件的分类、归档标签体系。 1.1.2 梳理和汇总英文工作总结和工作计划。 1.1.3 能根据指令，撰写较为复杂的英文行政事务通知。 1.1.4 能使用英语获取会议中的发言要点，撰写英文会议记录或备忘录。
	1.2 活动组织	1.2.1 能使用英语口头发布指令，组织团队筹备活动。 1.2.2 能使用英语口头或书面回应活动成员对活动通知、日程等的疑问。 1.2.3 能使用英语对活动组织情况及活动成果进行口头或书面汇报。 1.2.4 能使用英语制作活动宣传材料，撰写活动新闻稿。
	1.3 后勤保障	1.3.1 能根据内部成员的物资采购需求，使用英语选择合适的供货商。 1.3.2 能使用英语获取和分析内部成员的差旅需求，并选择合适的交通工具和食宿方案等。 1.3.3 能使用英语获取内部成员对物资、差旅等的反馈，并通过英文邮件或电话进行评价或投诉。
2. 产品操作与研发	2.1 操作说明	2.1.1 能借助词典、翻译软件等，翻译篇幅短小的产品说明书或技术资料。 2.1.2 能使用英语编写简单的维修、保养案例。 2.1.3 能使用英语分析需求，选择合适的操作方案。
	2.2 技术服务	2.2.1 能分析技术咨询中的复杂问题，并使用英语口头或书面回应解决方案。 2.2.2 能使用英语分析客户的技术需求，并提供适当的处理措施。 2.2.3 能根据客诉情况，分析整理产品技术问题，并撰写英文处理预案。
	2.3 产品研发	2.3.1 能使用英语获取技术相关信息。 2.3.2 能使用英语获取、分析产品研发需求，并口头或书面汇报分析结果，为产品迭代提供有价值的功能规划建议。 2.3.3 能通过英文邮件或电话与专家、同行就产品研发问题进行交流。
3. 客户服务	3.1 客户资源管理	3.1.1 能使用英语分析客户信息和特性，制定客户服务内容。 3.1.2 通过英文邮件或电话联络客户，进行回访，维护客户关系。
	3.2 客户参访接待	3.2.1 能使用英语获取和分析客户参访需求，并进行合理的行程安排。 3.2.2 能使用英语提供日常陪同、景点参观等客户陪

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>同服务。</p> <p>3.2.3 能在客户参访过程中使用英语就公司业务进行口头介绍和交流。</p>
	3.3 客户反馈处理	<p>3.3.1 能分析客户的反馈信息，通过英文邮件或电话给出处理方案。</p> <p>3.3.2 能汇总和分析客户的反馈信息，并使用英语口头或书面汇报处理方案。</p>
4. 业务推广	4.1 市场调研	<p>4.1.1 能分析英文的市场相关数据，并撰写英文数据分析报告。</p> <p>4.1.2 能根据数据分析结果，使用英语口头对业务推广和客户开发提出简单的建议。</p> <p>4.1.3 能使用英语撰写客户需求调查问卷和访谈提纲。</p> <p>4.1.4 能使用英语对客户需求进行口头或书面调研，并撰写英文调研报告。</p>
	4.2 产品推介	<p>4.2.1 能使用英语制作产品资料包，包括推介书、案例库等。</p> <p>4.2.2 能分析客户需求，选定合适的产品，并使用英语进行推介。</p>
	4.3 广告宣传	<p>4.3.1 能对英文的产品信息进行分析，提炼其特色、卖点等内容。</p> <p>4.3.2 能根据广告策划书，使用英语撰写广告文案。</p> <p>4.3.3 能使用英语口头介绍并讨论广告创意。</p>
5. 商品交易	5.1 交易磋商	<p>5.1.1 能使用英语撰写询盘函等外贸函电。</p> <p>5.1.2 能根据对方的发盘，综合分析各项交易条件，撰写英文的还盘函、接收函等。</p> <p>5.1.3 能结合谈判的报价和还价技巧，使用英语进行简单的口头磋商。</p>
	5.2 合同签订	<p>5.2.1 能根据合作双方前期洽谈结果，借助模板草拟英文合同。</p> <p>5.2.2 能使用英语审查合作方的授权委托书等合同辅助性材料。</p>
	5.3 订单管理	<p>5.3.1 能使用英语与生产部门或仓储部门协调，确认生产或采购进度。</p> <p>5.3.2 能使用英语获取货运信息，选择合适的货代公司和运输方式。</p> <p>5.3.3 能使用英语汇报订单生产或采购过程中的问题。</p>
	5.4 交易善后	<p>5.4.1 能使用英语在索赔时效内向责任人提出索赔。</p> <p>5.4.2 能使用英语回复并处理客户的不可抗力事件免责要求。</p> <p>5.4.3 在争议发生后，能根据方案使用英语与客户协商，妥善处理纠纷。</p>

表3 实用英语交际职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 事务安排	1.1 文件处理	1.1.1 能撰写英文仪式性发言稿。 1.1.2 能撰写英文行政事务工作方案。 1.1.3 能撰写英文内部管理制度和政策。
	1.2 活动策划与指导	1.2.1 能使用英语撰写活动策划案，并对方案的整体思路和细节进行口头讲解。 1.2.2 能使用英语对活动组织情况及活动成果提出优化建议。 1.2.3 能使用英语与活动相关方开展口头或书面的业务洽谈。 1.2.4 能就活动组织过程中的突发事件进行决策，提供口头或书面的英文解决方案。 1.2.5 能使用英语承担活动现场的主持工作，提供现场翻译或作公开发言。
	1.3 后勤保障	1.3.1 能根据内部需求统筹安排采购、差旅等后勤事务，并撰写英文的规划或方案。 1.3.2 能使用英语口头介绍后勤事务规划或方案，并就方案细节进行解释、调整和修改。 1.3.3 能使用英语对后勤事务的突发状况提供解决方案。
2. 产品操作与研发	3.1 操作说明	3.1.1 能借助词典、翻译软件等，翻译专业性的技术标准等。 3.1.2 能借助词典、翻译软件等，撰写英文产品说明书或技术资料。 3.1.3 能使用英语开展较专业的技术培训。
	3.2 技术服务	3.2.1 能为客户提供整体的技术解决方案，并使用英语为客户进行讲解。 3.2.2 能使用英语就重大技术问题或突发技术故障提供口头或书面的解决方案。
	3.3 产品研发	3.3.1 能从英文技术论文中把握前沿技术和发展趋势。 3.3.2 能根据人工智能等技术发展趋势和市场需求，撰写英文的产品改进和新产品开发计划。 3.3.3 能使用英语组织开展产品研发方案讨论、评审工作。 3.3.4 能使用英语组织开展产品相关技术培训。
3. 客户服务	3.1 客户资源管理	3.1.1 能根据英文的客户信息，优化和管理客户服务数据库，发现客户服务市场机会。 3.1.2 能根据英文的客户信息，撰写客户服务项目方案。 3.1.3 能根据英文的客户信息进行客户开发，拓展和

工作领域	工作任务	职业技能要求
3.客户服务		<p>维系核心客户关系。</p> <p>3.1.4 能根据英文的客户信息进行客户分级，制定客户管理计划，并撰写英文的管理方案。</p>
	3.2 客户参访接待	<p>3.2.1 能使用英语陪同客户参加专题研讨、会议会展等活动，并提供口译服务。</p> <p>3.2.2 能使用英语对客户陪同服务进行现场管理，并及时应对现场的突发事件。</p> <p>3.2.3 能撰写英文的客户参访接待预案和应急方案。</p> <p>3.2.4 能使用英语在接待客户的过程中主动识别客户的动态需求，并根据变化调整服务。</p>
	3.3 客户反馈处理	<p>3.3.1 能根据英文的客户反馈，分析客户服务偏差的原因，使用英语撰写或汇报客户满意度改进方案和管理措施。</p> <p>3.3.2 能通过英文电话或邮件回应重大投诉事件。</p> <p>3.3.3 能根据客户提供的英文服务质量反馈，评估服务质量，进行服务质量控制。</p>
4. 业务推广	4.1 市场调研	<p>4.1.1 能使用英语编制市场调研方案。</p> <p>4.1.2 能深入挖掘英文的市场数据，归纳特征、趋势等，并撰写英文数据分析报告。</p> <p>4.1.3 能根据数据分析报告，撰写英文业务推广和客户开发方案。</p>
	4.2 产品推介	<p>4.2.1 能使用英语撰写产品推广方案及总结报告。</p> <p>4.2.2 能使用英语在国际电商平台上进行直播营销。</p> <p>4.2.3 能使用英语在产品推介会上发言，回答现场提问。</p>
	4.3 广告宣传	<p>4.3.1 能使用英语撰写广告策划书。</p> <p>4.3.2 能使用英语口头汇报广告策划书，并就策划书细节进行解释、调整和修改。</p>
	4.4 营销策划	<p>4.4.1 能通过分析行业动态和竞争对手的市场行为，制定英文产品营销战略规划。</p> <p>4.4.2 能根据企业业务特点、不同电商平台特点等信息，制定英文平台营销策划方案。</p> <p>4.4.3 能使用英语口头汇报营销策划方案，并就方案细节进行解释、调整和修改。</p>
5.商品交易	5.1 交易磋商	<p>5.1.1 能结合市场趋势和产品前景，撰写英文的谈判计划和方案。</p> <p>5.1.2 能使用英语进行口头谈判。</p>
	5.2 合同签订	<p>5.2.1 能使用英语与合作方就合同框架进行口头洽谈。</p> <p>5.2.2 能分析英文合同的合规性和合理性，提出必要的修改或补充建议。</p> <p>5.2.3 能使用英语制定合同风险管理机制。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
5.商品交易	5.3 订单管理	<p>5.3.1 能使用英语制定订单跟踪机制。</p> <p>5.3.2 能使用英语制定订单风险管理机制。</p> <p>5.3.3 能使用英语制定订单商品的生产或采购计划。</p> <p>5.3.4 能使用英语口头或书面协调订单客户、生产部门或供货商，解决生产或采购中的问题。</p>
	5.4 交易善后	<p>5.4.1 能制定英文的危机处理预案。</p> <p>5.4.2 能在客户违约时，制定英文的救济方案。</p> <p>5.4.3 能在我方无法履约时，制定英文的解决方案和善后处理方案。</p> <p>5.4.4 能使用英语完成危机公关发言或文案写作，妥善处理重大突发事件。</p>

## 参考文献

- [1] 中等职业学校专业目录
- [2] 普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录
- [3] 普通高等学校本科专业目录
- [4] 中等职业学校专业教学标准
- [5] 高等职业学校专业教学标准
- [6] 本科专业类教学质量国家标准
- [7] SB/T 11221-2018 客户服务专业人员技术要求
- [8] RB/T 308-2017 展会服务认证要求
- [9] SB/T 10761-2012 品牌管理专业人员技术条件
- [10] ISCC-CC 国际服务外包人力资源标准体系
- [11] GB/T 28158-2011 国际贸易业务的职业分类与资质管理
- [12] GF 0018-2018 中国英语能力等级量表（China Standards of English）
- [13] 欧洲语言共同参考框架（The Common European Framework of Reference for Languages）
- [14] 美国外语教学委员会外语能力量表（ACTFL Proficiency Guidelines）