

GZB

国家职业标准

职业编码：4-07-01-02

拍卖服务师 (试行) (2025 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

拍卖服务师 (试行) (2025 年版)
PAIMAI FUWUSHI (SHIXING) (2025 NIAN BAN)

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880 毫米×1230 毫米 32 开本 1.125 印张 30 千字

2025 年 9 月第 1 版 2025 年 9 月第 1 次印刷

统一书号: 155167 · 649

定价: 15.00 元

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <https://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和营造精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部组织有关专家，制定了《拍卖服务师国家职业标准（2025年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》（以下简称《大典》）为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”的指导思想，对拍卖服务师从业人员的职业活动内容进行了规范细致地描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：中国人事科学研究院、中国拍卖行业协会、上海市拍卖行业协会、浙江省拍卖行业协会、西安交通大学、南开大学、中国嘉德国际拍卖有限公司、上海国际商品拍卖有限公司、北京保利国际拍卖有限公司、北京国联拍科技股份有限公司、北京鑫新国际拍卖有限责任公司、中都国际拍卖有限公司。主要起草人有：范巍、赵宁、关海亮、曹婕、赵智磊、范干平、王立田、郝渊晓、王硕、张一冰、经致礼、唐花玲、王郁峰、张超、伊萌、张义、郑未萌、黄小坚、王波、贺慧、欧树英、季乐、王彬严。

四、本《标准》主要审定单位有：北京科技园拍卖招标有限公司、北京中招国际拍卖有限公司、天问国际拍卖有限公司、河北价信拍卖有限责任公司、中国地质大学（武汉）、浙江机动车拍卖中心

有限责任公司、中国劳动和社会保障科学研究院、中联研究院有限公司、中拍平台网络科技股份有限公司。主要审定人有：李益东、刘海荣、季涛、白重鑫、周琦深、赵存鸿、刘金旺、田大洲、陈玉杰、刘建军、刘燕、赵勇。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心王小兵、张灵芝等专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日^①起试行。

^① 2025年8月27日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅关于颁布拍卖服务师等33个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2025〕35号）公布。

拍卖服务师 国家职业标准 (2025 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

拍卖服务师^①

1.2 职业编码

4-07-01-02

1.3 职业定义

从事拍卖项目运营、标的物审鉴、客户服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外。

1.6 职业能力特征

具备一般智力、表达能力、计算能力、空间感和色觉。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

① 本职业包含但不限于下列工种：拍品审鉴师、拍卖运营师、拍卖业务员。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工、四级/中级工不少于 48 标准学时；三级/高级工不少于 60 标准学时；二级/技师、一级/高级技师不少于 32 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格 2 年以上；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在线下场所或线上平台进行，操作技能培训在具有相关软、硬件条件的培训场所进行。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

(2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业^③对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书（含在读应届毕业生）。

① 相关职业：拍卖师、农产品经纪人、二手车经纪人、机动车检测工、茶艺师、鉴定估价师、资产管理师、房地产经纪人、验房师、资产评估专业人员、房地产估价专业人员、律师、法律顾问、易货师等，下同。

② 本专业或相关专业：工商管理、市场营销、心理学、教育学、法学、考古学、文物与博物馆学、物流学、广告学、资产评估、农林经济管理、土地资源管理、档案学、会展经济与管理、艺术史论、艺术管理、美术学、书法学、中国画、农产品营销与储存、宝玉石加工与检测、房地产营销、纳税事务、金融事务、国际商务、客户信息服务、网络营销、茶艺与茶营销等，下同。

③ 专业：工程技术、经济、工艺美术、文物博物、艺术等，下同。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

(5) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15（其中，采用机考方式的一般不低于 1 : 30），且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1 : 5，且考评人员为 3 人（含）以上单数，每位考生由不少于 3 名（含）考评人员评分；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 min；操作技能考核时间：五级/初级工、四级/中级工不少于 40 min，三级/高级工不少于 50 min，二级/技师、一级/高级技师不少于 60 min；综合评审时间不少于 20 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或按考试系统配备的计算机房内进行；操作技能考核在配备能模拟拍卖服务业务的现场进行；综合评审在教室或具备相应条件的会议室进行。以上场所均需配备视频监控系统。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 依法依规，诚实守信。
- (2) 廉洁自律，公平公正。
- (3) 专业敬业，周到服务。
- (4) 团结协作，高效务实。

2.2 基础知识

2.2.1 拍卖基础知识

- (1) 拍卖概述。
- (2) 拍卖经济学原理。
- (3) 拍卖的原则与规则。
- (4) 拍卖程序。

2.2.2 运营与服务基础知识

- (1) 营销策划知识。
- (2) 全媒体运营知识。
- (3) 消费心理学知识。
- (4) 财税基础知识。

2.2.3 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国拍卖法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国文物保护法》相关知识。

- (4) 《中华人民共和国慈善法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (6) 《拍卖管理办法》相关知识。
- (7) 《拍卖监督管理办法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

本职业包含拍品审鉴师、拍卖运营师、拍卖业务员 3 个工种，分别在括号中标注为 A、B、C，有标注的为对应工种单独考核项，未标注的为共同考核项。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 拍卖委托	1.1 标的征集 (A)	1.1.1 能通过线上、线下渠道获取拍卖需求 1.1.2 能分析拍卖需求并归类 1.1.3 能根据拍卖需求确定征集信息	1.1.1 拍卖需求获取方式 1.1.2 拍卖需求分析与归类方法 1.1.3 征集信息确定方法
	1.2 委托意向确定 (C)	1.2.1 能确定洽谈时间、地点 1.2.2 能收集并整理标的基本情况 1.2.3 能向委托人说明需要提供的资料清单	1.2.1 洽谈时间、地点的确认依据 1.2.2 标的情况收集与整理的方法 1.2.3 委托意向说明的注意事项

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 拍卖委托	1.3 标的审核 (A)	1.3.1 能通过现场勘察的方式查验标的现状 1.3.2 能核实标的与委托人提供资料的一致性 1.3.3 能记录标的来源和委托人告知的瑕疵等特殊说明事项	1.3.1 标的现场勘察的基本要求 1.3.2 资料核实的基本要求 1.3.3 特殊说明事项的记录
	1.4 委托手续办理 (C)	1.4.1 能向委托人说明委托拍卖合同相关内容和条款 1.4.2 能填写委托拍卖合同	1.4.1 委托拍卖合同的构成 1.4.2 委托拍卖合同填写的要求
2. 拍卖前准备	2.1 标的保管 (C)	2.1.1 能记录标的信息并整理相关证明材料 2.1.2 能交接标的及相关资料 2.1.3 能制作标的介绍标签 2.1.4 能验证标的提取凭证	2.1.1 标的信息记录方法和材料整理要求 2.1.2 标的交接操作规范 2.1.3 标的介绍标签制作的内容与方法 2.1.4 标的提取凭证验证方法
	2.2 拍卖策划 (B)	2.2.1 能起草拍卖公告 2.2.2 能选择新闻媒介发布拍卖公告 2.2.3 能通过电话、走访等方式进行拍卖市场调研	2.2.1 拍卖公告起草要求 2.2.2 发布拍卖公告的新闻媒介选择标准 2.2.3 拍卖市场调研方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 拍卖前准备	2.3 标的展示 (B)	2.3.1 能进行展示场地路线导引 2.3.2 能根据展示场地的实际情况摆放标的 2.3.3 能填写展示标签或展示证	2.3.1 展示场地的区域划分和动线设计 2.3.2 标的摆放的基本要求 2.3.3 标的展示标签或展示证填写要求
	2.4 竞买咨询与登记 (C)	2.4.1 能记录客户咨询信息 2.4.2 能登记客户身份信息及竞买需求 2.4.3 能协助收取竞买保证金, 并发放竞买号牌或网络竞买账号 2.4.4 能制作竞买人名册	2.4.1 客户咨询信息记录要求 2.4.2 客户身份信息及竞买需求的登记要求 2.4.3 竞买保证金收取、竞买号牌或网络竞买账号发放要求 2.4.4 竞买人名册制作方法
3. 拍卖实施	3.1 竞买人协助 (C)	3.1.1 能引导竞买人做好竞价准备 3.1.2 能向竞买人介绍竞价活动注意事项	3.1.1 竞价准备要求与技巧 3.1.2 竞价活动介绍的注意事项
	3.2 竞价活动支持 (B)	3.2.1 能核实入场竞买人身份 3.2.2 能协助拍卖师准备相关文件、资料及设备 3.2.3 能向拍卖师提示竞买人出价信息及其位置 3.2.4 能指导买受人签署成交确认书	3.2.1 竞买人身份核实要求 3.2.2 拍卖相关文件、资料及设备准备的内容与要求 3.2.3 竞买人出价信息及其位置的提示方法 3.2.4 成交确认书的签署要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 拍卖实施	3.3 标的交割（C）	3.3.1 能对委托人和买受人进行结算提示 3.3.2 能向买受人发放拍卖标的的提取凭证 3.3.3 能向委托人发出标的的交付通知	3.3.1 结算提示方法与要求 3.3.2 拍卖标的的提取凭证发放要求 3.3.3 标的的交付通知发放要求
	3.4 延伸服务（C）	3.4.1 能协助退还客户已缴款项 3.4.2 能根据标的的材质、体积、保鲜要求等确定包装方式和运输要求	3.4.1 退款流程及方式 3.4.2 标的的包装方式和运输要求
	3.5 总结归档（B）	3.5.1 能统计获客、出价、成交等情况 3.5.2 能依据存放原则留存拍卖档案	3.5.1 获客、出价、成交情况统计方法 3.5.2 拍卖档案留存要求
4. 拍卖风险管理	4.1 风险识别	4.1.1 能通过查看、触摸等方式识别客户资质、标的外观、现场环境等简单风险 4.1.2 能对简单风险做出风险提示	4.1.1 简单风险识别方法 4.1.2 简单风险提示相关要求
	4.2 风险处理	4.2.1 能记录并上报拍卖过程中的风险情况 4.2.2 能通过复查客户资质、规范标的的存放、设置安全疏散指示标志等方式处理简单风险	4.2.1 拍卖过程中的风险情况记录方法与上报流程 4.2.2 简单风险处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 客户开发与服务	5.1 客户开发	5.1.1 能向客户推送拍卖信息和服务 5.1.2 能收集客户需求 5.1.3 能记录客户信息并建档	5.1.1 拍卖信息和服务推送方法 5.1.2 客户需求收集方法 5.1.3 客户信息记录方法与建档要求
	5.2 客户维护	5.2.1 能完成客户基本信息变更 5.2.2 能反馈客户服务需求	5.2.1 客户基本信息变更要求 5.2.2 客户服务需求反馈方法
	5.3 客诉处理	5.3.1 能听取并记录客诉意见 5.3.2 能按照客诉处理流程移交客诉意见 5.3.3 能反馈投诉处理结果	5.3.1 客诉意见听取与记录要求 5.3.2 客诉意见移交方法 5.3.3 投诉处理结果反馈要求

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 拍卖委托	1.1 标的征集 (A)	1.1.1 能向目标客户定向发布征集信息 1.1.2 能通过制作海报、邀请函等方式宣传标的征集活动	1.1.1 目标客户锁定和定向发布征集信息的方法 1.1.2 标的征集活动宣传方法
	1.2 委托意向确定 (C)	1.2.1 能通过洽谈了解委托人需求 1.2.2 能向委托人介绍相关法律法规、拍卖程序等具体事务	1.2.1 与委托人洽谈的技巧与方法 1.2.2 委托具体事务规定
	1.3 标的审核 (A)	1.3.1 能审核标的可流通性 1.3.2 能制作审核记录	1.3.1 标的可流通性审核要求 1.3.2 审核记录制作方法
	1.4 委托手续办理 (C)	1.4.1 能核对委托拍卖合同填写的规范性、准确性和相关证明材料的完整性 1.4.2 能核查委托人身份证明、权属证明和其他相关文件资料并复制留存	1.4.1 合同及相关证明材料的核对要求 1.4.2 证明材料和文件资料的核查与复制留存要求
2. 拍卖前准备	2.1 标的保管 (C)	2.1.1 能核对标的信息及相关资料与委托拍卖合同载明情况的一致性 2.1.2 能根据标的材质、包装、特殊保管要求等情况设置存放与保管方式	2.1.1 标的载明情况一致性的核对要求 2.1.2 标的的存放与保管要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 拍卖前准备	2.2 拍卖策划（B）	2.2.1 能依据标的实际情况，审核并解释拍卖公告的合法性、准确性 2.2.2 能统筹不同拍卖场次的活动日程 2.2.3 能策划拍卖会议程，并确认标的上拍顺序 2.2.4 能向行政主管部门进行拍前申报	2.2.1 拍卖公告审核与解释要求 2.2.2 拍卖活动排期方法 2.2.3 拍卖会议程策划与标的上拍顺序确认方法 2.2.4 拍前申报要求
	2.3 拍卖营销（B）	2.3.1 能撰写拍卖推广文案 2.3.2 能实施拍卖推广活动	2.3.1 拍卖推广文案撰写方法 2.3.2 拍卖推广活动实施方法
	2.4 上拍审定（A）	2.4.1 能根据拍卖需要提出鉴定要求 2.4.2 能完成标的鉴定记录 2.4.3 能审定报审材料，签署申报意见	2.4.1 判断鉴定需求的依据与方法 2.4.2 标的鉴定记录的要求 2.4.3 报审材料审定与申报意见签署的要求
	2.5 拍卖标的的目录制作（A）	2.5.1 能对标的名称、规格、数量、质量等基本信息进行编辑 2.5.2 能统筹摄影、设计、校对、印刷等工作，完成拍卖标的的目录制作	2.5.1 标的基本信息编辑的内容与方法 2.5.2 标的的目录制作要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 拍卖前准备	2.6 标的展示 (B)	2.6.1 能设计标的展示宣传文案 2.6.2 能在展示场地提供不同标的的查看方式（如实物查看、信息资料查看等） 2.6.3 能对展示场地的光照、温度和湿度进行调节	2.6.1 标的展示宣传文案的设计方法 2.6.2 展示场地区域内标的的查看方式 2.6.3 展示场地光照、温度和湿度调节的要求与方法
	2.7 竞买咨询与登记 (C)	2.7.1 能完成客户接待、标的讲解和瑕疵告知 2.7.2 能验证竞买人的基本身份信息 2.7.3 能针对特定标的，验证竞买人的资质文件、资信证明、优先购买证明等	2.7.1 客户接待、标的讲解和瑕疵告知的要求和方法 2.7.2 竞买人身份信息验证方法 2.7.3 特定标的的竞买资质验证要求
3. 拍卖实施	3.1 竞买人协助 (C)	3.1.1 能提示竞买人意向标的的拍卖时间 3.1.2 能提示优先权人行使优先购买权	3.1.1 标的的拍卖时间的提示要求 3.1.2 优先购买权的提示要求
	3.2 竞价活动支持 (B)	3.2.1 能对拍卖会过程进行影像录制 3.2.2 能记录竞价过程及竞价结果，并填写拍卖笔录 3.2.3 能向拍卖师提示标的的清单、顺序、报价方式、中场休息安排等竞价活动流程事项	3.2.1 拍卖会影像录制要求及方法 3.2.2 拍卖笔录填写要求 3.2.3 竞价活动流程提示要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 拍卖实施	3.3 标的交割 (C)	3.3.1 能依据《拍卖成交确认书》和《竞买协议》约定的结算时间、方式协助完成成交结算 3.3.2 能对买受人的身份证明、提取凭证、标的信息等进行核查	3.3.1 协助完成成交结算的要求 3.3.2 买受人相关信息核查的内容与方法
	3.4 延伸服务 (C)	3.4.1 能整理标的权属变更所需材料 3.4.2 能根据标的品类、价值和客户需求设计运输方案	3.4.1 标的权属变更材料整理要求 3.4.2 运输方案设计的要求
	3.5 总结归档 (B)	3.5.1 能建立档案借阅管理台账 3.5.2 能进行拍卖总结并撰写拍卖总结报告 3.5.3 能进行拍后备案 3.5.4 能制作拍卖档案	3.5.1 档案借阅管理台账建立方法 3.5.2 拍卖总结报告撰写要求和方法 3.5.3 拍后备案要求和方法 3.5.4 拍卖档案制作方法
4. 拍卖风险管理	4.1 风险识别	4.1.1 能通过分析客户情况、标的来源和瑕疵、现场和库房环境、运输过程等要素识别拍卖过程中的复杂风险 4.1.2 能对拍卖过程中的复杂风险进行分析，形成风险判断	4.1.1 复杂风险识别方法 4.1.2 复杂风险分析与判断方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 拍卖风险管理	4.2 风险处理	4.2.1 能根据应急预案处理拍卖过程中的突发情况 4.2.2 能对客户悔拍、撤拍等复杂风险进行处理 4.2.3 能对标的损毁、灭失等复杂风险提出处理意见	4.2.1 拍卖过程中的突发情况处理方法 4.2.2 复杂风险处理方法 4.2.3 处理意见分级、分类要求
5. 客户开发与服务	5.1 客户开发	5.1.1 能根据客户拍卖偏好定向推送信息和服务 5.1.2 能对客户需求进行分析	5.1.1 向客户定向推送信息和服务的方法 5.1.2 客户需求分析方法
	5.2 客户维护	5.2.1 能与客户主动沟通，完成客户服务 5.2.2 能满足客户个性化服务需求	5.2.1 与客户主动沟通的技巧与方法 5.2.2 满足客户个性化服务需求的技巧
	5.3 客诉处理	5.3.1 能依据客诉原因提出解决措施 5.3.2 能建立客诉管理台账	5.3.1 客诉原因的分析与处理方法 5.3.2 客诉管理台账建立的要求和方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 拍卖委托	1.1 标的征集 (A)	1.1.1 能面向境外发布征集信息, 拓宽标的征集渠道 1.1.2 能根据标的征集目标和内容制定征集方案	1.1.1 境外征集信息发布要求与征集渠道拓宽方法 1.1.2 征集方案制定要求
	1.2 委托意向确定 (C)	1.2.1 能根据委托人意愿、标的市场价值等因素商谈保留价 1.2.2 能根据市场行情、标的基本情况筛选标的 1.2.3 能通过标的调研形成初步运作方案	1.2.1 保留价商谈技巧与方法 1.2.2 标的筛选方法 1.2.3 运作方案制定方法
	1.3 标的审核 (A)	1.3.1 能根据市场行情、标的基本情况等信息评估标的市场价值 1.3.2 能审核标的的所有权和处置权 1.3.3 能通过审看拍卖实物、委托人提供的资料等方式调查标的瑕疵	1.3.1 标的市场价值评估方法 1.3.2 标的的所有权和处置权的审核方法 1.3.3 标的瑕疵调查的流程与方法
	1.4 委托手续办理 (C)	1.4.1 能在标的实际与委托拍卖合同载明状况不相符时, 提出合同调整意见 1.4.2 能根据委托人意愿做出特别约定 (如标的交付、付款方式等) 1.4.3 能办理标的的出入境手续	1.4.1 合同调整的依据与方法 1.4.2 委托拍卖合同的特别约定要求 1.4.3 标的的出入境手续办理流程与方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 拍卖前准备	2.1 标的保管 (C)	2.1.1 能根据委托人要求, 采取补办证照、修复、清洗、装裱等方式完善标的 2.1.2 能根据标的展示时间做出标的出入库提示 2.1.3 能根据日常盘点情况制作标的、人员出入库动态管理台账	2.1.1 标的完善的方法 2.1.2 标的出入库提示要求 2.1.3 标的、人员出入库动态管理台账的建立方法
	2.2 拍卖策划 (B)	2.2.1 能编制拍卖活动预算方案 2.2.2 能制定拍卖项目市场调研方案 2.2.3 能确定拍卖方式 (如网络拍卖、现场拍卖、密封递价拍卖等)	2.2.1 拍卖活动预算方案编制方法 2.2.2 拍卖项目市场调研方案制定方法 2.2.3 拍卖方式确定方法
	2.3 拍卖营销 (B)	2.3.1 能运用大数据精准投放手段向潜在竞买人推送拍卖信息 2.3.2 能对拍卖营销资源和渠道进行整合	2.3.1 大数据精准投放手段应用与拍卖信息推送方法 2.3.2 拍卖营销资源和渠道的整合方法
	2.4 上拍审定 (A)	2.4.1 能通过查阅考证文献资料、运用科学技术手段等方式调查标的情况 2.4.2 能判断委托人和标的主体的真实合法性、运营合规性、财务安全性等情况 2.4.3 能根据标的调查结果撰写标的调查报告	2.4.1 标的调查方法 2.4.2 委托人及标的主体情况的判断方法 2.4.3 标的调查报告撰写方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 拍卖前准备	2.5 拍卖标的的目录制作 (A)	2.5.1 能使用规范用语, 规避敏感信息、诱导性和排他性语言制作拍卖标的的目录 2.5.2 能对标的的进行编号, 并设计拍卖标的的目录版式 2.5.3 能进行拍卖标的的目录的勘误及补遗	2.5.1 拍卖标的的目录规范用语使用要求 2.5.2 标的的编号规则与拍卖标的的目录版式设计方法 2.5.3 拍卖标的的目录的勘误与补遗方法
	2.6 标的的展示 (B)	2.6.1 能通过拍卖讲座、论坛、路演等方式展示标的 2.6.2 能根据标的和展示场地情况设置临时库房	2.6.1 标的的展示方法 2.6.2 临时库房设置要求
	2.7 竞买咨询与登记 (C)	2.7.1 能完成竞买文件签字确认 (如《竞买协议》《竞买授权委托书》《委托竞投授权书》等) 2.7.2 能提供竞买咨询服务	2.7.1 竞买文件的签字确认要求 2.7.2 竞买咨询服务的要求
3. 拍卖实施	3.1 拍卖协助 (C)	3.1.1 能向委托竞投的竞买人传递现场竞买信息 3.1.2 能向委托竞投的竞买人提供委托竞投服务	3.1.1 现场竞买信息传递方法 3.1.2 委托竞投服务的要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 拍卖实施	3.2 竞价活动支持 (B)	3.2.1 能布置拍卖会场 3.2.2 能对竞价结果及成交数据进行核实 3.2.3 能向拍卖师提示标的信息、竞买人信息的变化情况	3.2.1 拍卖会会场布置要求 3.2.2 竞价结果及成交数据核实方法 3.2.3 标的信息、竞买人信息变化提示要求
	3.3 标的交割 (C)	3.3.1 能与买受人交接标的实物、有关材料, 签订标的移交确认书 3.3.2 能制作标的交割台账	3.3.1 标的的交接与标的移交确认书签订要求 3.3.2 标的的交割台账制作方法
	3.4 延伸服务 (C)	3.4.1 能协助委托人和买受人签署相关合同文件 3.4.2 能协助办理标的权属变更 3.4.3 能向委托方提供流拍情况分析处置建议	3.4.1 委托人和买受人合同文件签署要求 3.4.2 标的的权属变更方法 3.4.3 流拍情况分析处置方法
	3.5 总结归档 (B)	3.5.1 能根据调阅权限、档案密级等, 审核档案借阅申请 3.5.2 能制定拍卖档案制作规则 3.5.3 能处理超过保管期限的档案	3.5.1 档案借阅申请的审核要求 3.5.2 拍卖档案制作规则制定方法 3.5.3 超过保管期限档案的处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 拍卖风险管理	4.1 风险识别	4.1.1 能通过客户情况变化、市场环境变化、政策环境变化等识别拍卖过程中的潜在风险 4.1.2 能依据拍卖过程中的潜在风险分析做出风险预警	4.1.1 拍卖过程中的潜在风险识别方法 4.1.2 拍卖过程中的潜在风险分析与预警方法
	4.2 风险处理	4.2.1 能针对突发事件、不可抗力等因素导致的潜在风险制定应急预案 4.2.2 能依据风险变化情况调整拍卖过程中的潜在风险应对策略	4.2.1 应急预案制定方法 4.2.2 潜在风险应对策略调整方法
5. 客户开发与服务	5.1 客户开发	5.1.1 能通过标的展示、路演、网络推介等方式开发潜在客户 5.1.2 能通过分析客户服务需求策划营销活动	5.1.1 潜在客户开发方法 5.1.2 营销活动策划方法
	5.2 客户维护	5.2.1 能通过定期寄送标的目录等方式提供客户跟踪服务 5.2.2 能进行客户满意度调查	5.2.1 客户跟踪服务方法 5.2.2 客户满意度调查方法
	5.3 客诉处理	5.3.1 能监督客诉处理执行情况 5.3.2 能设计客诉处理流程	5.3.1 客诉处理执行情况的监督方法 5.3.2 客诉处理流程的设计方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 团队管理与培训	6.1 团队组建	6.1.1 能根据拍卖活动的实际需要，制定专业团队和支持团队需求方案 6.1.2 能根据需求方案组建团队	6.1.1 专业团队和支持团队需求方案的制定方法 6.1.2 团队组建方法
	6.2 培训指导	6.2.1 能根据培训计划实施岗前培训 6.2.2 能根据培训计划实施专业培训	6.2.1 岗前培训实施方法 6.2.2 专业培训实施方法
7. 文化建设与推广	7.1 文化建设	7.1.1 能执行拍卖文化建设实施方案 7.1.2 能依据正反面案例素材提炼拍卖文化	7.1.1 拍卖文化建设实施方案的执行方法 7.1.2 拍卖文化提炼方法
	7.2 文化推广	7.2.1 能通过维护行业信誉等方式践行拍卖文化 7.2.2 能通过组织公益讲座、知识普及、文化展览等方式推广拍卖文化	7.2.1 拍卖文化践行方法 7.2.2 拍卖文化推广方法

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 拍卖前准备	1.1 拍卖策划（B）	1.1.1 能按照拍卖项目确定人员和分工 1.1.2 能优化拍卖策略（如整体拍卖、分拆拍卖、组合拍卖、联合拍卖等） 1.1.3 能根据标的实际情况制定个性化拍卖方案	1.1.1 人员和分工确定方法 1.1.2 拍卖策略优化方法 1.1.3 个性化拍卖方案制定方法
	1.2 拍卖营销（B）	1.2.1 能依据竞买人意向需求定向推介标的 1.2.2 能制定拍卖营销方案	1.2.1 定向推介标的方法 1.2.2 拍卖营销方案制定方法
	1.3 上拍审定（A）	1.3.1 能筛选与待审定拍品相适宜的专家 1.3.2 能组织召开评审会和学术研讨会 1.3.3 能根据标的调查报告和专家评审意见提出上拍策略和拍卖参考价	1.3.1 审定专家的筛选依据与方法 1.3.2 评审会和学术研讨会的组织方法 1.3.3 上拍策略和拍卖参考价的确认方法
	1.4 拍卖标的目录制作（A）	1.4.1 能通过寻找标的资料证明、制作投资案例、介绍专利技术背景等方式提升标的拍卖价值 1.4.2 能对拍卖标的目录版式及内容进行审核 1.4.3 能根据拍卖会规模、成本控制等因素，确定拍卖标的目录印制数量	1.4.1 标的拍卖价值提升方法 1.4.2 拍卖标的目录版式及内容审核要求 1.4.3 拍卖标的目录印制数量确定依据与要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 拍卖前准备	1.5 标的展示（B）	1.5.1 能根据拍卖标的及展览场地的实际情况指导布展人员完成展区设计与搭建 1.5.2 能制定标的展示活动方案	1.5.1 展区设计与搭建的方法与要求 1.5.2 标的展示活动方案的制定方法
2. 拍卖风险管理	2.1 风险识别	2.1.1 能对拍卖过程中识别出的风险进行跟踪监测 2.1.2 能根据拍卖过程中的简单风险、复杂风险、潜在风险点位制定风险识别指南	2.1.1 拍卖过程中的风险跟踪监测方法 2.1.2 风险识别指南制定方法
	2.2 风险处理	2.2.1 能根据风险发生的概率和影响程度对拍卖过程中的风险情况进行分级 2.2.2 能对风险管理制度的执行情况进行检查、监督及考评	2.2.1 拍卖过程中的风险分级方法 2.2.2 风险管理制度执行情况的检查、监督与考评方法
3. 客户开发与服务	3.1 客户开发	3.1.1 能通过客户基本情况、个人特质、消费习惯、购买力等信息描绘客户画像 3.1.2 能通过客户画像挖掘客户潜在需求	3.1.1 客户画像描绘方法 3.1.2 客户潜在需求的挖掘方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 客户开发与服务	3.2 客户维护	3.2.1 能通过分析客户满意度调查情况改进客户服务质量 3.2.2 能制定客户回访方案	3.2.1 客户服务质量改进方法 3.2.2 客户回访方案制定方法
	3.3 客诉处理	3.3.1 能根据客诉处理执行情况提出整改措施 3.3.2 能处理多方权责、瑕疵分歧等难以界定的复杂投诉问题	3.3.1 客诉处理整改措施的制定方法 3.3.2 复杂投诉问题的处理方法
4. 团队管理与培训	4.1 团队组建	4.1.1 能根据拍卖服务分工需要确定拍卖专业团队 4.1.2 能根据拍卖活动实际需要确定拍卖支持团队（如安保人员、运输人员等）	4.1.1 拍卖专业团队确定方法 4.1.2 拍卖支持团队确定方法
	4.2 培训指导	4.2.1 能编制并审核培训计划 4.2.2 能编写并修改培训教案	4.2.1 培训计划的编制与审核方法 4.2.2 培训教案的编写与修改方法
5. 文化建设与推广	5.1 文化建设	5.1.1 能制定拍卖文化建设实施方案 5.1.2 能通过讲述拍卖故事、参与慈善拍卖等方式挖掘拍卖文化内涵	5.1.1 拍卖文化建设实施方案的制定方法 5.1.2 拍卖文化内涵挖掘方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 文化建设与推广	5.2 文化推广	5.2.1 能制定拍卖文化宣传推广方案 5.2.2 能通过文案、短视频、直播等方式组织实施拍卖文化宣传推广活动	5.2.1 拍卖文化宣传推广方案的制定方法 5.2.2 拍卖文化宣传推广活动的组织实施方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 拍卖前准备	1.1 拍卖策划（B）	1.1.1 能制定并优化拍卖规则、注意事项等拍卖文件 1.1.2 能制定年度拍卖计划和选题策划	1.1.1 拍卖文件制定与优化方法 1.1.2 年度拍卖计划和选题策划制定方法
	1.2 拍卖营销（B）	1.2.1 能邀请客户莅临拍卖会现场 1.2.2 能提供竞买策略促使竞买人参与竞价	1.2.1 客户邀请技巧与方法 1.2.2 竞买策略的制定方法
	1.3 上拍审定（A）	1.3.1 能对标的审定工作进行质量把控 1.3.2 能制定标的审定流程和规范 1.3.3 能建立标的会审机制	1.3.1 标的审定质量把控方法 1.3.2 标的审定流程和规范制定方法 1.3.3 标的会审机制建立方法
	1.4 拍卖标的目录制作（A）	1.4.1 能通过撰写评论文章、专业研讨、分析竞买人心理等方式进行标的研究和价值发掘 1.4.2 能确定标的目录版式及内容	1.4.1 标的研究和价值发掘方法 1.4.2 标的目录版式及内容确定方法
2. 拍卖风险管理	2.1 风险识别	2.1.1 能建立并优化拍卖风险识别机制 2.1.2 能建立并优化拍卖风险预警和跟踪监测机制	2.1.1 拍卖风险识别机制的建立与优化方法 2.1.2 拍卖风险预警和跟踪监测机制的建立与优化方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 拍卖风险管理	2.2 风险处理	2.2.1 能建立并优化拍卖服务风险分级响应机制 2.2.2 能建立并优化舆情响应机制 2.2.3 能制定并优化拍卖风险管理制度	2.2.1 拍卖服务风险分级响应机制的建立与优化方法 2.2.2 舆情响应机制的建立与优化方法 2.2.3 拍卖风险管理制度的制定与优化方法
3. 客户开发与服务	3.1 客户开发	3.1.1 能制定并优化客户开发策略 3.1.2 能建立并优化客户管理机制	3.1.1 客户开发策略的制定与优化方法 3.1.2 客户管理机制的建立与优化方法
	3.2 客户维护	3.2.1 能建立并优化客户关系维护机制 3.2.2 能建立并优化客户服务质量管理和监督机制	3.2.1 客户关系维护机制的建立与优化方法 3.2.2 客户服务质量管理和监督机制的建立与优化方法
	3.3 客诉处理	3.3.1 能建立并优化客诉处理分级响应机制 3.3.2 能协助处理仲裁、诉讼等法律层面客诉问题	3.3.1 客诉处理分级响应机制的建立与优化方法 3.3.2 法律层面客诉问题的处理方法
4. 团队管理与培训	4.1 团队组建	4.1.1 能制定并优化团队管理制度和流程 4.1.2 能建立并优化团队绩效考核体系	4.1.1 团队管理制度和流程的制定与优化方法 4.1.2 团队绩效考核体系的建立与优化方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 团队管理与培训	4.2 培训指导	4.2.1 能制定培训规划 4.2.2 能建立并优化培训评估体系	4.2.1 培训规划的制定方法 4.2.2 培训评估体系的建立与优化方法
5. 文化建设与推广	5.1 文化建设	5.1.1 能制定并优化拍卖文化建设规划 5.1.2 能通过对中华优秀传统文化的研究与传播提升拍卖文化价值	5.1.1 拍卖文化建设规划的制定与优化方法 5.1.2 拍卖文化价值提升方法
	5.2 文化推广	5.2.1 能建立并优化拍卖文化宣传机制 5.2.2 能拓宽拍卖文化宣传渠道	5.2.1 拍卖文化宣传机制的建立与优化方法 5.2.2 拍卖文化宣传渠道的拓宽方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目	技能等级			五级/初级工 (%)			四级/中级工 (%)			三级/高级工 (%)			二级/技师 (%)			一级/高级技师 (%)		
	拍卖师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖师	拍卖运营师	拍卖业务员
基本要求	职业道德			5			5			5			5			5		
	基础知识			25			20			15			10			5		
相关知识要求	拍卖委托			50	—	5	20	—	10	15	—	10	15	15	—	10	10	—
	拍卖前准备			—	30	30	35			35			15	15	—	10	10	—
	拍卖实施			—	20	15	—	20	10	—	15	5	—			—		
	拍卖风险管理			10			10			10			20			15		
	客户开发与服务			10			10			10			15	15	30	20	20	30
文化推广	团队管理与培训			—			—			5			15			20		
	文化建设与推广			—			—			5			20			25		
	合计			100			100			100			100			100		

4.2 技能要求权重表

项目	技能等级	五级/初级工 (%)			四级/中级工 (%)			三级/高级工 (%)			二级/技师 (%)			一级/高级技师 (%)		
		拍卖审鉴师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖审鉴师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖审鉴师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖审鉴师	拍卖运营师	拍卖业务员	拍卖审鉴师	拍卖运营师	拍卖业务员
技能要求	拍卖委托	70	—	10	25	—	10	20	—	10	—			—		
	拍卖前准备	—	40	40	45			40			25	25	—	20	20	—
	拍卖实施	—	30	20	—	25	15	—	20	10	—			—		
	拍卖风险管理	15			15			15			20			10		
	客户开发与服务	15			15			15			20	20	45	25	25	45
	团队管理与培训	—			—			5			15			20		
合计	文化建设与推广	—			—			5			20			25		
		100			100			100			100			100		