电子商务类专业知识考试标准

一、考试范围和要求

知识模块 1.电子商务基础

1.电子商务的概念和特点

（1）理解电子商务的概念和特征。

（2）了解电子商务与传统商务的区别。

2.电子商务的分类

掌握电子商务的基本框架和分类。

3.电子商务的发展趋势

了解电子商务的发展趋势。

4.电子商务网络基础知识

（1）理解互联网技术。

（2）了解电子商务平台建设与运营技术。

（3）了解大数据及云计算技术。

5.电子商务的交易模式

（1）掌握B to C电子商务模式。

（2）掌握C to C电子商务模式。

（3）掌握B to B电子商务模式。

（4）掌握O to O电子商务模式。

（5）理解移动电子商务交易模式。

（6）理解跨境电子商务交易模式。

6.电子商务支付

（1）理解电子商务支付方式。

（2）理解网络支付的优势。

（3）掌握第三方支付。

（4）理解移动支付的含义和特点。

（5）了解移动支付常用的方式。

7.电子商务供应链管理

（1）理解电子商务物流的特点。

（2）理解电子商务物流与传统物流的区别。

（3）理解电子商务物流发展趋势。

（4）了解供应链管理的概念和特征。

（5）理解电子商务物流模式。

8. 网络营销与策划

（1）理解网络营销的概念和特征。

（2）理解网络营销和电子商务的关系。

（3）了解网络营销的职能。

9. 电子商务安全知识

（1）了解电子商务活动中面临的安全问题。

（2）了解电子商务安全技术。

10. 电子商务法律法规

（1）了解电子商务立法及相关法律。

（2）掌握《电子商务法》的特点、意义。

（3）掌握《电子商务法》所呈现的保护权益的特色。

知识模块 2. 网络营销实务

1. 网络营销的涵义

（1）了解网络营销相关术语。

（2）理解网络营销岗位。

2. 网络消费者购买行为分析

（1）了解网络消费者。

（2）掌握网络消费者购买动机类型。

（3）了解网络消费者的新需求特点和趋势。

（4）掌握网络消费者购买行为的特征。

（5）掌握影响网络消费者购买行为的因素。

（6）掌握网络消费者的购买行为过程。

3. 网络营销环境

了解网络营销宏观环境和微观环境。

4. 网络市场调研

（1）了解网络市场调研的定义和优势。

（2）理解网络市场调研的类型和目的。

（3）掌握网络市场调研的方法和步骤。

5.网络目标市场分析

（1）理解市场细分的含义。

（2）掌握网络市场细分。

（3）理解网络目标用户。

（4）掌握竞争对手的分析。

（5）掌握网络目标市场的定位。

6.搜索引擎营销

（1）理解搜索引擎优化的含义和目标。

（2）理解搜索引擎工作流程。

（3）掌握搜索引擎优化关键词的分类、挖掘、处理和部署。

（4）理解搜索引擎营销漏斗模型。

7.自媒体营销

（1）了解自媒体平台的分类。

（2）掌握自媒体图文写作。

（3）掌握自媒体图文推广策划。

（4）掌握自媒体图文编辑与运营。

8.社群营销

（1）理解社群的含义和要素。

（2）理解社群营销的含义、优势和价值。

（3）掌握社群营销的特点和商业模式。

（4）掌握社群的构建和运营。

9.软文营销

（1）了解软文的概念和分类。

（2）理解软文营销的概念。

（3）掌握软文的撰写。

10.视频营销

（1）理解短视频的含义、类型及特征。

（2）理解短视频营销的概念。

（3）掌握短视频的推广。

11.网络广告

（1）理解网络广告营销的概念、特性。

（2）理解常见网络广告的付费形式。

12.网络营销策略

（1）掌握网络营销的 4P 策略。

（2）了解网络营销的 4C 策略。

知识模块 3.电子商务客户服务与管理

1.电子商务客户服务的涵义

（1）了解客户服务的含义。

（2）理解客户服务的分类。

（3）了解电子商务客户服务的含义。

（4）理解电子商务客户服务的分类。

2.电子商务客户服务基本礼仪

（1）掌握客服人员应具备的基本素养。

（2）理解服务礼仪的重要性。

（3）掌握电子商务客户服务的服务礼仪。

3.在线沟通技巧

（1）了解沟通的含义与基本行为。

（2）掌握电子商务客户服务沟通技巧。

（3）掌握网店客户服务常用话术。

4.在线售前服务

（1）了解网店售前客服的含义。

（2）理解网店售前服务的接待流程及内容。

（3）掌握网店售前服务的接待原则。

（4）掌握付款知识。

5.在线售中服务

（1）了解网店售中服务的含义。

（2）理解网店售中服务的内容。

6.在线售后服务

（1）了解网店售后服务的含义。

（2）理解网店售后服务的内容。

（3）掌握网店售后服务的原则。

（4）掌握售后服务方法与技巧。

7.在线智能客服

了解智能客服的优势。

8.电子商务客户投诉处理

（1）掌握顾客反馈应对技巧。

（2）了解顾客投诉的概念。

（3）掌握处理客户投诉的方法与技巧。

9.电子商务客户管理

（1）了解客户关系的含义与类型。

（2）掌握电子商务客户关系管理的主要内容和特点。

10.电子商务客户服务评价

掌握网店客服 KPI 考核指标。

知识模块 4.电子商务物流

1.电子商务物流的含义

（1）了解电子商务物流的概念。

（2）理解电子商务与物流的关系。

2.电子商务企业物流部门的岗位职责

（1）了解电子商务企业物流部门的岗位设置。

（2）理解电子商务企业物流部门的岗位职责。

3.电子商务物流技术

（1）了解条码技术。

（2）掌握无线射频识别技术。

（3）掌握电子订货系统。

（4）理解仓储管理系统。

（5）理解全球卫星导航系统。

4.商品入库

（1）理解商品入库的流程。

（2）掌握商品验收的方法。

（3）掌握商品理货上架的方法。

5.商品流通加工

（1）了解流通加工的概念、意义和作用。

（2）理解流通加工的合理化。

（3）理解流通加工的类型。

（4）掌握流通加工作业。

6.订单管理

（1）理解订单处理的基本内容。

（2）掌握订单处理的基本流程。

7.商品分拣

（1）掌握拣货作业流程。

（2）掌握拣货策略。

（3）掌握拣货方式。

（4）掌握拣取技术。

8.商品包装

（1）了解外包装与内包装使用的材料。

（2）掌握网店货物的包装方法。

9.商品存储与维护

（1）掌握电子商务仓储作业流程。

（2）理解货物保管与养护。

10.商品配送

（1）了解电子商务物流配送的含义。

（2）掌握电子商务物流配送的作业流程。

（3）掌握电子商务物流配送的模式。

（4）理解电子商务快递。

11.物流客户服务与管理

（1）了解物流客户服务的概念。

（2）理解物流客户服务的层次。

（3）掌握物流客户服务基本能力。

知识模块5.移动商务基础

1.移动商务的概念和特征

（1）了解移动商务的概念和特点。

（2）理解移动商务与电子商务的区别。

2.移动商务的类型

掌握移动商务的分类。

3.移动商务技术

（1）了解移动终端设备。

（2）理解移动操作设备的技术特征。

（3）了解移动操作系统。

（4）掌握二维码、NFC与蓝牙技术。

（5）掌握基于位置的服务（LBS）技术。

（6）了解云计算、大数据与物联网技术的概念。

4.移动商务APP

理解移动APP营销策略。

5.移动商务经营模式

（1）掌握平台模式。

（2）掌握C to B模式。

6.移动营销

（1）理解移动营销的特点。

（2）理解移动营销的运行模式。

（3）理解移动营销理论与策略。

（4）了解二维码的商业价值。

（5）理解二维码移动运营与营销模式。

（6）理解微信营销。

7.移动支付

（1）了解中国的移动支付发展趋势。

（2）理解移动支付的类型。

（3）掌握典型的移动支付方式。

8.移动商务安全知识

（1）了解移动商务的安全需求。

（2）理解移动商务的安全技术。

9.移动商务平台应用

（1）了解移动商务平台的分类。

（2）了解移动商务小程序。

知识模块6.网店运营

1.网店的涵义和类型

（1）了解网上开店的概念和形式。

（2）了解网店的类型。

2.网店的定位和规划

（1）理解市场调研分析的主要内容。

（2）掌握市场调研的步骤及主要指标。

（3）理解市场调研的重要因素。

（4）理解网店经营规划的制订。

3.开店前的准备

（1）了解网店申请的资质要求。

（2）了解网店开设平台的选择。

4.网店开设流程

掌握网店开设流程。

5.网店装修

（1）了解商品图片拍摄。

（2）掌握店铺首页的设计。

（3）掌握店铺详情页的设计。

6.商品管理

（1）了解商品上下架处理原则。

（2）理解商品的优化原则。

（3）理解商品分类的方式。

7.网店推广

（1）理解SEO的含义。

（2）理解SEM的含义。

（3）掌握影响商品排名的核心因素。

（4）掌握标题优化。

8.商品促销

（1）理解网店促销活动策划。

（2）掌握网店促销活动实施。

9.运营数据分析

掌握网店运营数据分析的方法。

10.网店运营平台应用

（1）了解网店运营平台的类型。

（2）了解常见的网店运营平台。

二、试题题型

选择题、简答题、综合分析题。

电子商务类专业技能考试标准

技能模块 1.商品描述模板设计

1.考试内容及要求

（1）熟练使用 Photoshop 图像处理软件，对商品照片进行大小、色彩等处理，图片处理要求颜色协调，布局合理，审美视觉好，能突出商品及其属性。

（2）使用 Photoshop 图像处理软件，设计制作商品描述模板。商品描述模板中，图片与文字描述对应，并能准确展示商品特性，体现模板的创意性与商业性。

（3）遵守操作规范，具有安全意识。

（4）具有诚信意识、法律意识。不能虚假宣传，不能出现违反广告法的相关内容。

2.考试形式及要求

（1）考试形式为上机操作测试。

（2）考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材文件夹中包含商品照片与说明文档（含企业信息、商品信息和活动信息等）。

（3）考生利用提供的素材，使用 Photoshop 图像处理软件设计 1 个商品描述模板，模板内容包括商品促销模块、商品详情展示模块、商品细节展示模块、购物辅助模块。商品描述模板要求：宽为 750 像素，高度不限。

（4）考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

3.技术要求

（1）商品照片处理

按设计需要对照片进行大小和色彩的调整，要求图片清晰、不失真、不变形，并将调整好的照片应用到商品描述模板中。

（2）商品标题

能突出商品的品牌、名称、属性、特点和卖点，不超过 60 个字符。

（3）商品描述模板内容

①商品促销模块：按提供的素材设计商品促销活动，促销可用图片或文字形式展示。

②商品详情展示模块：用 1 张商品的全图展示商品，并配以商品的品牌、名称等参数介绍，以展现商品的整体信息。

③商品细节展示模块：使用 4-6 张图片对商品的细节进行展示，并配以相关的文字描述；要

求展示详细真实，能突出商品的功能、细节、特点、卖点等，图片与文字描述协调统一。

④购物辅助模块：从售后服务、商品产地、购物流程、邮资说明、买家必读、商品的退货流程、换货流程、联系方式、支付方式、商品星级评价等方面进行设计。

⑤水印：根据考试要求，在商品描述模板所用的商品照片上添加水印。

4.考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

（1）硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

（2）软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2013、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、Win RAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

技能模块 2.软文营销

1.考试内容及要求

（1）能根据企业商品信息、活动信息等内容，合理确定软文的目标用户、推广商品与主题，根据产品和活动特点，撰写具有吸引力的软文标题，撰写能打动客户的软文并发布。

（2）能合理设计软文格式，做到版面美观、醒目；能运用 Photoshop 软件设计图片，做到图文并茂，商品广告植入自然不突兀，提升软文质量。

（3）遵守操作规范，具有安全意识。

（4）具有诚信意识、法律意识。不能虚假宣传，不能出现违反广告法的相关内容。

2.考试形式及要求

（1）考试形式为上机操作测试。

（2）考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含商品照片与说明文档（含企业信息、商品信息和活动信息等）。

（3）考生利用提供的素材，使用 Photoshop 图像处理软件设计软文中所需图片，将制作完成的商品图片 2-4 张应用到撰写的软文中，软文要求图文并茂，不能有错别字，字数不少于 300 字。

（4）考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

3.技术要求

（1）图片设计

按设计需要对图片进行调整，要求图片清晰、不失真、不变形，并将调整后的图片应用到软文中。

（2）软文标题

①准确，能体现软文主旨及商品的特点、优势、利益、价值。

②简洁，在通俗明了的前提下尽量简短。

③有特色，生动有趣，能吸引客户的阅读欲。

（3）设计制作软文

①软文格式：能正确设置软文页面布局，合理处理段落、断句、留白、字体、颜色等。

②软文内容：要求图文并茂，有思想、有创意、内容健康；软文要灵活融入商品信息，设置商品链接。

③根据考试要求，将软文保存并提交。

4.考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

（1）硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

（2）软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2013、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、Win RAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

技能模块 3.网店推广

1.考试内容及要求

（1）阅读分析考试所提供的相关材料。

（2）能根据给定的商品信息，识别核心词、属性词、品牌词及营销词等相关的关键词。

（3）能根据商品信息中的关键词组合长尾词。

（4）能根据商品信息、关键词等内容，组合符合客户搜索习惯的标题。

（5）能根据时间流量数据确定推广时间。

（6）能根据地域流量数据确定推广地域。

（7）能根据给定的词库，筛选符合直通车推广要求的关键词。

（8）能根据直通车推广关键词及客户阅读习惯，撰写推广创意。

（9）具有较强的创新能力和网店推广能力。

（10）具有公平竞争意识，维护良好的市场秩序。

（11）设计的网店推广方案科学、合理，可操作性强。

（12）熟练使用 Excel 办公软件。

2.考试形式及要求

（1）考试形式为上机操作测试。

（2）考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含商品信息的说明文档、关键词库等内容。

（3）根据商品信息中的关键词组合长尾词。长尾关键词应与商品信息（类目、标题、属性、描述）具有相关性，填写到指定位置。

（4）商品标题突出商品的品牌、名称、属性、特点和卖点等，不超过 60 个字符。

（5）选择的推广关键词要和商品具有相关性，符合转化率、点击率、搜索人气及竞争指数等指标要求。

（6）推广创意不少于 2 条，添加合适的推广人群。

（7）日限额、投放平台、推广时间和推广地域设置合理。

（8）考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

3.考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

（1）硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

（2）软件环境

Windows 10 、Microsoft Office 2013、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、Win RAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

技能模块 4.客户服务与管理

1.考试内容及要求

（1）阅读分析考试所提供的相关材料。

（2）熟练掌握网店客户服务常用话术。

（3）根据考试提供的客户问题，分析给定的素材，组织话术，回答客户的问题。

（4）具有良好的语言表达能力和客户沟通与分析能力。

（5）设计的答案科学、合理。

（6）具有诚信意识，不能欺骗客户。

（7）具有服务意识，遵守客服礼仪，使用文明用语。

2.考试形式及要求

（1）考试形式为上机操作测试。

（2）考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含说明文档（含企业信息、商品信息、活动信息、物流信息、支付信息、发票信息及退换货说明等）。

（3）考生根据要求进行售前、售中、售后客户服务。

（4）考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

3.考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

（1）硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

（2）软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2013、 Chrome 85、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

技能模块5.新媒体营销

1.考试内容及要求

（1）熟练使用爱剪辑或剪映视频处理软件，对商品视频进行剪辑，要求视频中的文字与场景布局合理，审美视觉好。

（2）能根据考试提供的素材进行短视频脚本与营销方案设计。

（3）能根据提供的素材进行用户分析，合理确定短视频营销活动的目标和主题。

（4）能根据营销目标选择合适的营销平台，合理安排营销时间，并进行发布设置。

（5）能科学、创新地策划营销活动内容，选择微博、微信等新媒体推广方式。

（6）设计的短视频营销活动方案科学、合理，可操作性强。

（7）具有较强的创新能力和营销策划能力。

（8）具有法律意识，遵守互联网规范。

2.考试形式及要求

（1）考试形式为上机操作测试。

（2）考试为考生提供“考试素材”和A4白纸一张。考试素材中包含视频素材、说明文档（含企业信息、商品信息和活动信息等）。

（3）考生利用提供的视频素材，使用视频处理软件剪辑1个营销视频，视频内容要展示企业信息、商品信息和活动信息。视频剪辑要求条理有序、文字场景对应。

（4）考生根据要求，设计短视频推广方案。

（5）考试结束后，要求考生将制作好的视频文件保存并按规定方式提交。

（6）考生在考试答案中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

3.考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

（1）硬件设备

①服务器配置：CPU主频3GHz以上；硬盘空间300GB以上；内存8GB以上。

②客户端配置：CPU主频3GHz以上；硬盘空间200GB以上；内存8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

（2）软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2013、 Chrome 85、爱剪辑、剪映、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

技能模块 6.直播营销

1.考试内容及要求

（1）阅读分析考试所提供的相关材料。

（2）能根据背景资料，科学、合理地策划直播营销活动的开场，包括直播计划、营销活动等。

（3）能熟练介绍商品的特点、功效、价格、物流及售后等信息。

（4）能合理、正确地回答客户提出的相关问题。

（5）能设计话术，对直播营销活动中产生的订单进行处理。

（6）能对直播营销活动进行控场，运用相关话术及时收尾。

（7）具有较强的沟通能力和语言表达能力。

（8）具有较强的创新能力和直播营销能力。

（9）具有诚信意识、法律意识、服务意识，杜绝虚假宣传，禁止散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定。

（10）设计的直播营销方案科学、合理，可操作性强。

2.考试形式及要求

（1）考试形式为现场操作测试。

（2）考试为考生提供直播设备和背景资料（含企业信息、商品信息、活动信息、物流信息、支付信息、发票信息及退换货说明等）。

（3）考生根据提供的素材，现场撰写直播脚本，体现创意性与商业性。

（4）考生应将录制视频按规定方式提交，在视频中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

3.考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

（1）硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

（2）软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2013、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop

CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、Win RAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

技能模块 7.网店营销策划方案

1.考试内容及要求

（1）能根据提供的素材资料描述网店的基本情况，包括网店名称、网店类别、网店主营商品等。

（2）能根据提供的素材资料进行 SWOT 分析，确定商品的市场定位。

（3）能根据提供的素材资料，分析竞品及商品目标群体的年龄、购买力等要素，确定商品的市场潜力。

（4）能根据提供的商品，从商品原材料、需求、竞品等方面进行商品定价。

（5）能根据商品类目和特点，确定并阐述网店推广方式。

（6）能根据网店与商品特点，确定并阐述网店促销方式。

（7）能根据策划内容合理确定预算。

（8）设计的策划方案科学、合理，可操作性强。

（9）具有较强的创新能力和营销策划能力。

（10）具有诚信意识、法律意识，切实尊重客户的合法权益，营造明白、放心、满意的消费环境。

（11）能根据提供的素材进行网店营销策划方案设计。

2.考试形式及要求

（1）考试形式为上机操作测试。

（2）考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含市场信息、企业信息、商品信息和活动信息等。

（3）考生在 PPT 模板中设计网店营销策划方案，不得修改 PPT 模板中给定的版式、背景，不得删减网店营销策划方案的框架结构。

（4）考试结束后，考生应将作品保存到规定的文件夹里并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

3.考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

（1）硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

（2）软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2013、Chrome 85、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。