



广州城建职业学院

教师企业实践工作手册

(2025 年暑假及下学期)

二级学院: 数字商贸学院

教 研 室: 国贸与跨境教研室

教师工号: 2060131

教师姓名: 温保强

联系电话: 15797686994

填报日期: 2025 年 8 月 27 日

广州城建职业学院

2025 年 5 月制

填报说明

1. 记录本一式 1 份，双面印制。
2. 记录本标题统一用黑体四号字，申报书正文部分统一用宋体四号字填写。正文(包括标题)行距为单倍行距。
3. 教师企业实践申请需要先完成基本情况、实施方案部分，完成后填写汇总表一并将电子版发送给二级学院审批，人事处（教师发展中心）审核后方可实施。
4. 教师要在实践结束后15日内完成总结报告，提交二级学院进行考核评定。

一、基本情况

起止时间	2025年7月14日至2025年8月8日，实际工作日20天		
实践形式	<input checked="" type="checkbox"/> 1.企业考察调研 <input type="checkbox"/> 2.顶岗实践(挂职锻炼) <input type="checkbox"/> 3.产品研发和技术服务 <input type="checkbox"/> 4.驻企指导学生实习 <input type="checkbox"/> 5.接受企业组织的技能培训 <input type="checkbox"/> 6.到校内生产型实践基地从事本专业岗位实践活动 <input type="checkbox"/> 7.经各教学单位初审，报学校审核认可的其他类型实践形式		
实践方式	<input checked="" type="checkbox"/> 1.假期实践 <input type="checkbox"/> 2.脱产实践 <input type="checkbox"/> 3.半脱产实践 <input type="checkbox"/> 4.项目合作实践		
企业名称	俄华国际贸易（广州）有限公司		
企业概况 (100字以内)	俄华国际贸易（广州）有限公司成立于2024年06月03日，注册地位于广州市天河区兴华路1号209房0067房，法定代表人为涂秀霞。经营范围包括电子产品销售；计算机软硬件及辅助设备零售；计算机软硬件及辅助设备批发；技术服务、技术开发、技术转让、技术推广、在线数据处理与交易处理业务（经营类电子商务）；货物进出口贸易		
企业性质	<input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 国有企业 <input checked="" type="checkbox"/> 民营企业 <input type="checkbox"/> 其他		
联系人姓名	梁永安	手机号码	15989181021
固定电话		电子邮箱	liangya011@163.com
企业地址	广州市天河区兴华路1号209房0067房		
实践岗位	跨境电商运营助理		
是否为学院校外实践教学基地	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否		

二、实施方案

(一) 项目实施的目的是和意义 (100 字以内)

深入企业一线了解国际贸易实操流程，提升跨境电商运营与进出口业务实践能力，收集企业典型案例反哺教学，强化“双师型”教师专业素养，促进校企协同育人。

(二) 项目实施可行性分析 (100 字以内)

企业与学校已签订校企合作协议，且电子产品进出口贸易等经营范围与本专业（国际经济与贸易、跨境电子商务）高度契合。本人具备国贸专业背景，企业已安排专人对接，实践时间无冲突，具备实施条件。

(三) 企业实践计划 (要求明确工作安排, 200 字以内)

俄华国际贸易（广州）有限公司业务涉及电子商务品牌营销、摄影美工、直播营销等，与本院国际经济与贸易专业群内容紧密相关。此次实践的目的在于对于本专业的知识有个更深层次的认识和了解，从中了解到自己的不足和自己应该从哪方面充实自己，也希望借此机会能够提高自己为人处世方面的能力和教学水平。对于后续在电商人才培养、实战化教学等方面具有十分重要的意义。暑期企业实践周期为 2025 年 7 月 14 日至 2025 年 8 月 8 日，实习岗位是电商客服，主要分为四个部分：

1、2025 年 7 月 14 日，当天主要是收拾行李与企业环境的参观。

2、2025 年 7 月 14 日 - 7 月 20 日：调研企业进出口业务流程，参与电子产品报关单据制作，熟悉跨境电商平台操作规范。

3、2025 年 7 月 21 日 - 8 月 3 日：跟随业务团队参与中俄电子产品贸易洽谈，协助处理订单管理、物流跟踪及客户维护工作。

4、2025年8月4日-8月8日：整理实践数据，形成《总结报告》，与企业技术骨干研讨人才培养方案优化建议。

(四) 预期成果 (要求可检测、可验收, 200字以内)

- 1、完成实践报告
- 2、提供工作照片

三、总结报告 (1500字以内)

(一) 企业实践情况 (200字以内)

在全球化浪潮下，跨境电商作为推动国际贸易的重要力量，正以前所未有的速度发展。俄华国际贸易（广州）有限公司作为业界领先的跨境电商运营商，敏锐地捕捉到了跨境电商品牌出海的市场机遇。为了更精准地把握市场动态，制定科学有效的品牌出海策略，公司决定启动一项深入的市场调研与策略规划项目。本次实践便是围绕这一核心目标展开，旨在通过实地调研、数据分析与策略策划，为企业客户提供强有力的市场洞察与策略支持。

本次实践项目由俄华国际贸易（广州）有限公司核心团队组成，本人也参与其中。本人凭借深厚的市场研究功底与丰富的教学经验，被邀请作为市场调查助理，全程参与项目的调研、分析与策略制定工作。在团队中，本人不仅发挥了其专业知识优势，还积极与团队成员沟通交流，共同推动项目的顺利进行。

前期准备阶段：在项目启动之初，团队进行了充分的准备工作。本人与公司团队共同制定了详细的项目计划，明确了调研目标、方法、时间节点及预期成果。同时，设计了科学的调研问卷，准备了必要的调研工具，并进行了项目动员与培训，确保每位团队成员都能明确自己的职责与任务。

实地调研与数据分析阶段：此阶段是整个项目的核心部分。本人与公司团队一起，通过线上线下相结合的方式，对国内外跨境电商市场进行了全面深入的调研。他们不仅收集了海量的市场数据，还通过访谈、观察等方式，获取了消费者真实的反馈与需求。在数据分析环节，团队运用专业的统计软件与分析工具，对数据进行了深入挖掘与整理，提炼出了有价值的市场洞察与趋势预测。

方案策划与总结阶段：基于前期的调研与数据分析结果，团队开始着手策划营销策略。本人充分发挥创意与策略思维，提出了多个具有创新性的营销方案。经过多轮讨论与修订，最终确定了符合市场特点与品牌需求的营销策略。同时，团队还撰写了详细的实践总结报告，全面回顾了项目的实施过程、主要成果与经验教训，为公司的后续工作提供了宝贵的参考。







（二）企业典型工作任务/企业典型项目案例（1000 字以内）

客户的投诉和退款处理

电子商务客服是电商企业中至关重要的一环，通过高效的客户服务可以提升客户满意度和忠诚度。现在将通过一个案例剖析，探讨电子商务客服过程中的挑战和解决方案。

一、案例描述

我们公司是一家知名的电子商务平台，客服团队面临了大量的客户咨询和问题处理工作。在某次促销活动期间，我们遇到了一个特殊的案例。一位顾客购买了一件商品并选择了快递配送，但是在收到货物时发现商品有损坏。他立即联系了客服团队，并对此提出了投诉和退款要求。

二、工作对象

客户服务

三、工作及材料要求

主要通过社交软件平台，如 whats APP

四、工作方法（路径）

（一）问题分析

1. 高峰时段压力：由于促销活动的影 响，客服团队面临了大量的咨询和投诉，导致处理速度较慢，难以及时解决客户问题。

2. 问题复杂性：此案例涉及商品损坏、退款等问题，需要客服人员具备专业的知识和技能来解决。

（二）处理过程

1. 快速响应：客服团队认识到问题的紧急性，立即通过在线聊天工具回复

了顾客，并向他表示歉意。

2. 分类与指派：客服人员对问题进行分类和分析，将其指派给具备相关经验的客户专员。

3. 反馈和解决方案：客服人员向顾客确认了商品的损坏情况，并详细了解了他的退款要求。在确认后，客服人员向顾客提供了解决方案，并承诺会尽快处理退款事宜。

4. 协调内部资源：客服人员与物流团队和财务团队进行沟通和协调，以加快退款流程并确保顾客得到及时处理和赔偿。

5. 跟进和反馈：客服人员定期跟进退款事宜，并向顾客提供最新的进展情况，以保持沟通畅通并增强顾客信任。

（三）问题解决与总结

在此案例中，我们成功解决了顾客的问题并提供了满意的解决方案。但我们也从中得出了以下教训和总结：

1. 高峰时段应对：对于促销活动等高峰时段，我们需要提前规划和加强团队的准备，以应对高压力和快速响应客户需求。

2. 技能培训和资源配备：为了处理复杂的问题，我们需要对客服团队进行持续的培训和提供必要的资源支持，以提升解决问题的能力 and 效率。

3. 内部协作与沟通：在解决问题时，跨部门的协作和沟通是至关重要的。我们应加强内部团队之间的合作，确保信息流畅，并提高问题的解决速度和质量。

五、应具备的岗位能力

1. 优秀的沟通与情绪安抚能力：能够迅速理解客户诉求，以耐心和共情缓解客户情绪，维护公司形象。

2. 熟练的业务知识与政策理解：熟悉电商平台退款、赔付等流程及相关政策，准确判断客户问题类型与解决路径。

3. 快速响应与多任务处理能力：在高并发咨询环境中仍能保持高效响应，合理分配注意力，确保关键问题优先处理。

4. 跨部门协调与资源整合能力：能够高效与物流、财务等部门协作，推动问题闭环解决。

5. 基础的数据录入与工单管理能力：熟练使用客服工单系统，准确记录客户问题及处理进展。

6. 应急处理与纠纷化解能力：在面对复杂或突发客诉时能保持冷静，依法依规提出双方可接受的解决方案。

六、任务交付要求

1. 响应时效：客户发起投诉后，5分钟内做出初步响应并生成服务工单。

2. 处理闭环：72小时内完成投诉处理与退款流程（除客户原因外），确保每一客诉有记录、有结果、可追溯。

3. 客户满意率：解决方案客户满意率不低于90%，投诉二次申诉率控制在5%以内。

4. 工单记录完整性：所有客诉沟通记录、处理过程、内部协调记录、退款凭证等应完整录入系统，形成结构化案例库。

5. 结案报告：针对典型或重大客诉，提交简要结案分析报告，包括问题成因、处理过程、改进建议等内容。

七、工作素材

待办事项 更新时间: 2025-09-01 10:36:00 (每10分钟更新一次)

未开启 未开启
商机提醒 TM接待设置

供应商星级 当前星级 ★★★★★ (每月3日更新)

下月预测星级 三星

产品力 三星 84分
展示力 四星 85分
营销力 四星 89分
保障力 五星 97分

立即提升

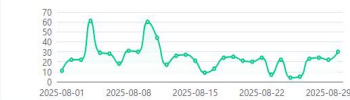
星级供应商权益

- 星级流量激励
- 搜索排名优势
- RFQ报价奖励
- 运营活动准入
- 升量积分奖励
- 星级供应商推广专区

商机数据一览 2025-08

询盘量 33 TM咨询人数 31 RFQ已报价数 158

活跃买家访问量2025-08-01至2025-08-30(最近30天)



营销中心

更多营销解决方案

专场活动

更多专场活动

精点投

点击付费, 精准营销, 可选偏好市场, 灵活调整。

了解产品详情

立即营销

俄语市场定向推广

结合俄语市场需求, 为您精准开发俄语市场商机。

了解产品详情

立即营销



活动筹备中, 敬请期待。

Allen 个人中心 设置

我的积分 0

可用资金 0.00元

会员类型 钻石会员 2025-10-09 到期

20元=40条AI发品
AI发品可体验包, 20元解锁“快速发品”, 让AI发品对您发品立即生效

尊享福利 金鹰快车
立即营销

客服中心 在线客服

我的客户经理 曾鹏 16651631695
邮箱 zengpeng@made-in-china.com

电话 400 671 7777
服务热线 174239

服务时间 工作日: 9:00-19:00
节假日: 9:00-17:00

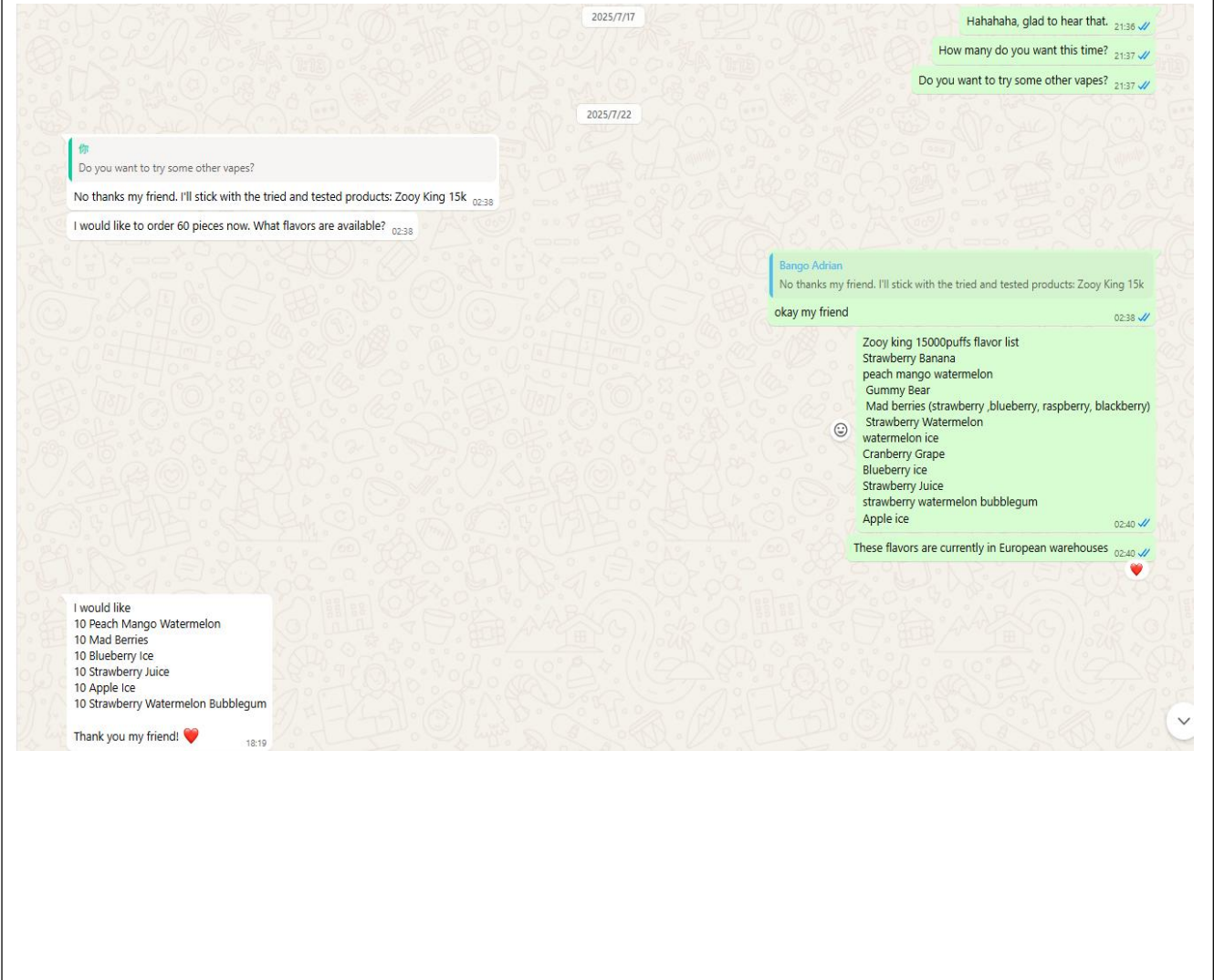
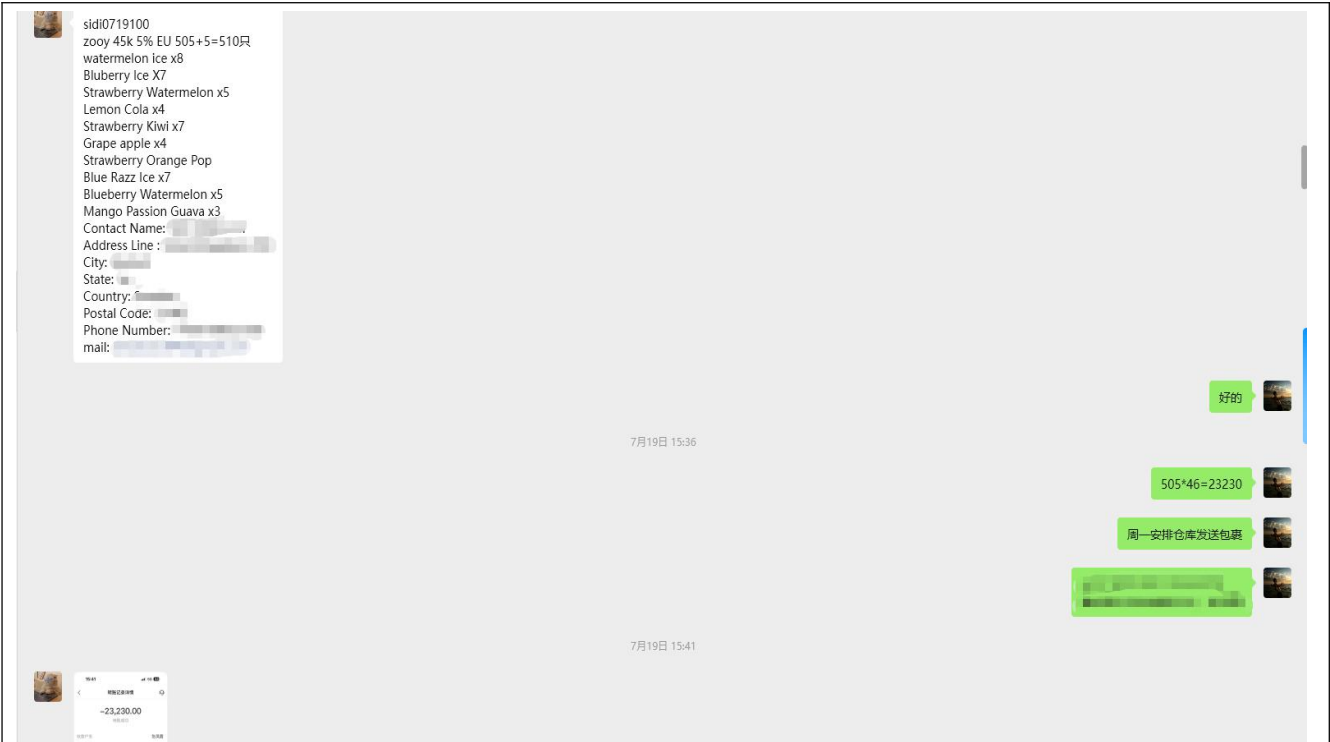
Voghion 卖家中心

个人中心 / 账户信息

- 商品信息管理
- 订单管理 2
- 知识产权规则
- 店铺 2
- 营销中心
- 数据报告
- 金融
- 个人中心
- 工单管理

店铺logo	
店铺名称	zooyvape 修改
店铺状态	已开店
主营业务	电子烟/雾化器
TM供应商分店	未开店 一键开店
金线管分店	未开店 一键开店
店铺橱窗状态	正常
微信绑定	已绑定 解除 查看全部绑定店铺
注册邮箱	[redacted]
公司名称	[redacted]
法人	[redacted]
联系人手机号	[redacted]

申请开店 申请休眠



（三）实践体会（200字以内）

通过本次实践，俄华国际贸易（广州）有限公司不仅获得了大量宝贵的市场数据与洞察，还成功为客户制定了科学有效的品牌出海策略。这些策略不仅帮助客户在竞争激烈的市场中脱颖而出，还为其未来的国际化发展奠定了坚实的基础。同时，本人在实践中的表现也获得了团队与公司的高度认可，自己的专业知识、敬业精神与团队合作精神为整个项目增添了亮丽的色彩。此外，本次实践还为公司的教学合作提供了宝贵的案例与经验，促进了教育与产业的深度融合与发展。

(四) 企业评价意见

该老师于 2025 年 7 月 14 日至 2025 年 8 月 8 日，实际工作日（不含双休日）为 20 天，参与我公司的企业实践活动，积极调研及学习跨境电商运营、美工设计及短视频剪辑等内容，掌握行业最新动态。工作期间表现良好，展现出优秀的纪律性与自觉性。

企业负责人签字：梁永安

企业签章：俄华国际贸易（广州）有限公司



2025 年 8 月 28 日

(五) 二级学院考核评定结果

考核分数：87

考核评定等级： 优秀（90 分以上）， 良好（80-89 分）

合格（60-79 分为合格） 不合格（60 分以下）

学院负责人签字：赵其华

学院公章：城建职业学院

2025 年 9 月 15 日



附件一：校企合作协议书

校企合作协议书

一、合作双方

甲方：广州城建职业学院
地址：广东省广州市从化区
环市东路 166 号

乙方：依华国际贸易(广州)有限公司
地址：广州市天河区永和西路167号
威尼国际大厦2245-2246

二、合作基础

甲、乙双方秉持“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的理念和“育人为本”的原则，联合培养高素质技术技能人才，使学校成为企业定向人才培养、科研开发与技术培训基地，企业成为学校学生实训、实习、就业基地，实现校企合作共赢。

三、合作内容

经甲、乙双方友好协商，可开展以下合作：

(一) 根据就业市场需求，合作设置专业、研发专业标准，开发课程体系、教学标准以及教材、教学辅助产品，开展专业建设；

(二) 合作制定人才培养或职工培训方案，实现人员互相兼职，相互为学生实习实训、教师实践、学生就业创业、员工培训、企业技术和产品研发、成果转化等提供支持；

(三) 根据企业工作岗位需求，开展学徒制合作，联合招收学员，按照工学结合模式，实行校企双主体育人；

-2-

(四) 以多种形式合作办学，合作创建并共同管理教学和科研机构，建设实训基地、技术工艺和产品开发中心及学生创新创业、员工培训、技能鉴定等机构；

(五) 合作研发岗位规范、质量标准等；

(六) 组织开展技能竞赛、产教融合型企业建设试点、优秀企业文化传承和社会服务等项活动；

(七) 法律法规未禁止的其他合作方式和内容。

四、权利义务

(一) 乙方享有优先加盟广东城建职业教育集团的权利（甲乙双方另签加盟广东城建职业教育集团协议书），参与职教集团相关活动，共享广东城建职业教育集团资源，开展校企合作，实现学校、企业、行业和区域之间的优势互补、资源共享，促进集团各成员单位的共同进步和发展。

(二) 甲、乙双方根据合作具体内容和要求，可采取“一事一议”的专项协议书加以约定，合理合法地明确各自权利、责任、义务。

(三) 甲、乙双方应切实履行协议。如有违约，违约方应承担相应经济和法律责任。

五、其它

(一) 甲、乙双方共同合作开发的研究项目，产权归双方共同所有。

(二) 甲、乙双方在任何时候都必须维护对方品牌和形象。

(三) 本协议自签订之日起有效期为 3 年。期满后双方无书面提出异议可自动续签，续签的内容和期限与原合同相同。

-3-

(四) 企业评价意见

该老师于2025年7月14日至2025年8月8日，实际工作日（不含双休日）为20天，参与我公司的企业实践活动，积极调研及学习跨境电商运营、美工设计及短视频剪辑等内容，掌握行业最新动态。工作期间表现良好，展现出优秀的纪律性与自觉性。

企业负责人签字：梁永安

企业签章：俄华国际贸易（广州）有限公司



2025年8月28日

(五) 二级学院考核评定结果

考核分数：87

考核评定等级：优秀（90分以上），良好（80-89分）

合格（60-79分为合格） 不合格（60分以下）

学院负责人签字：李其全

学院公章：城建职业学院

2025年9月 数字商贸学院

