

学生参与电子商务服务资料

目 录

一、2018年	1
1、合作协议.....	1
2、总结.....	4
3、学生补贴发放.....	8
二、2019年	15
1、合作协议.....	15
2、总结.....	21
3、学生补贴发放.....	24
三、2020年	28
1、合作协议.....	28
2、总结.....	34
3、学生补贴发放.....	45

一、2018年

1、合作协议

《电子商务客户服务与管理》课程 建设与实训协议

甲方：湖南商务职业技术学院

乙方：长沙市爱巴森网络科技有限公司

为推动产教深度融合，实现校企协同创新，遵循“产教融合、校企合作、工学交替”的人才培养模式，甲乙双方本着资源共享、互惠双赢的原则，建立长期、紧密的合作关系。

一、合作内容

由甲方提供场地、实训楼机房、安排学生参与，乙方提供巴拉巴拉电子商务学徒制实习实训基地电脑设备、网络操作平台及技能培训师资，共同合作完成《电子商务客户服务与管理》课程内容开发，并组织完成学生学徒制顶岗培训与实训。

二、合作细则

（一）培训安排

1、每期课程实训总时长为学生二年级一期开学第一天至11月30日。分为两个部分：培训阶段（开学至10月31日，40课时），实训实操阶段（11月1日至11月30日，112课时）。

2、实训全程的人员、实训内容、时间、管理安排，另行签订具体执行协议。

3、培训阶段课程在教室完成，实训实操阶段课程在校内实训室和巴拉巴拉电子商务学徒制实习实训基地完成。

4、实训实操期间，学生的人身安全、学习纪律等由甲方指



导老师与乙方工作人员共同负责监管；实训楼机房的场地及设备安全由甲方负责，巴拉巴拉电商实训基地的场地及设备安全由乙方负责。

5、乙方应在实训实操开始前，至少提前 2 天为学生购买好涵盖整个实训实操期间的意外伤害保险。

（二）费用约定

1、实训实操阶段除使用乙方所投的上述实训基地电脑设备外，还需使用甲方实训楼两个机房（共 110 台电脑），及 206 机房（仅有场地，无设备，视同普通教室）；甲方应保障提供足够工位数的机房及配置达标的硬件设备，乙方则需从 11 月 1 日至 11 月 30 日，对所使用的实训楼机房电脑按 13 元/天/台支付补贴，对 206 机房依照《湖南商务职业技术学院房屋、场地租赁管理办法》（湘商职院发【2016】35 号）规定，按 300 元/天支付租金。

2、顶岗实训人员的补贴，按不同阶段及工作时长定额，另行签订具体执行协议。

3、乙方应在每期课程开始前 10 个工作日内，预付给甲方定金人民币壹万元整¥10000，并在课程实训结束后 30 个工作日内结清机房补贴等全部费用。若逾期未支付，视为违约，甲方可无条件立即终止合同履行，并追究乙方的违约责任。

4. 若每期活动结束后甲方无违约、学生无违纪现象，乙方应另行支付甲方人民币壹仟元整¥1000作为奖励，与上述第 3 条尾款一并支付。

5. 学生顶岗实训期间应获得的补贴及奖励，应于当年 12 月 30 日前支付到位。



三、合同效力约定

1、合作时间暂定三年。即2018年09月01日至2021年08月31日。协议到期后，双方无异议，可续签协议。

2、甲乙双方就实施细则另行签订具体执行协议，具体执行协议可根据每年学生情况做适当调整，不得违反本协议原则。

3、甲乙双方在协议期限内，不得无故终止协议履行，若因专业调整、人才培养方案变化或自身运营等情况，致使协议无法继续履行的，应经双方协商一致，方可终止，对于当期学生的实训安排，应妥善处理。

4、本协议一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力；未尽事宜由双方协商解决，协商不成的，由甲方所在地法院管辖。

甲方：湖南商务职业技术学院

乙方：长沙市爱巴森网络科技有限公司

甲方代表：

乙方代表：

2018年11月8日

2018年11月8日

2、总结

关于 2018 年双十一湖南商务职业技术学院总结报告

校企合作，是目前高校提升教学质量的发展方向，是建立在学校与企业双赢基础上的良性合作模式。一方面利于院校有针对性的培养企业急需的人才，有效提高毕业生的适用性与适应性。另一方面也利于企业解决面临的用工难困局。相信”资源共享、互利共赢“的校企合作模式，实践与理论相结合的全新理念，将为教育行业发展带来一片春天。

2018 年，我们公司有幸又和商务学校进行了校企合作，长沙爱巴森网络科技有限公司的巴拉巴拉童装 2018 年双十一主战场设立于长沙商务职院，从 8 月中到 11 月底，整整 3 个多月的时间，几百位同学一起埋头苦干，从培训到上号冲刺，从冲刺到售后的处理，我们一起付出了许多努力，收获一段难忘、宝贵的经历，关于 18 年双十一在商院的情况，总结如下：

与学校的合作概况：

①学校配合度高，老师非常负责，能够帮助我们处理许多学生管理方面的问题，如人员出勤点名，现场纪律控制，各项通知的传达与设备故障维护以及最重要的后盾支持等。

②学生素质很高，大部分同学有丰富的网购经验，实训中服务态度与学习能力都较强，选拔的学生组长也非常负责，在整个双十一的过程中对我们的工作起到了非常大的帮助。

取得的成绩：

①双十一当天店铺销售完成 4.4 亿，其中商院接待组同学完成销售 998 万，这些成绩的取得与同学们的不懈努力与校方的大力配合是分不开的。

②双十一售后期同学们面临汹涌的流量，刁难的顾客，复杂的售后问题，能有效的利用学会的业务知识，沉着冷静、耐心细致的应对，困难形势逐步扭转，取得了接待和处理售后顾客 13 万人次，平均响应时间 84 秒的成绩。

③整个双十一期间，我们规范程序，同学们严格执行，确保客服端无重大差错或辱骂顾客的现象出现，结果比较圆满。

④通过双十一的实训，同学们不仅学习到电商客服接待，也了解到顾客多样的需求和心理，同时对当下店铺主流的营销手法，活动模式也有充分的了解，最重要的是逐步形成电商人的拼搏意识。

⑤为学校引入目前电商最新的知识，同时给学校提供了让学生实践的平台，也提高了学校的专业教学的实效性，让学校的教育更加适应于市场的需求。

实训中存在的缺憾：

①机房方面：双十一机房因为年纪比较大因此机器老化比较严重，无法跟上软件运行需求，导致蓝屏，卡顿比较严重，两间机房能够正常运转的不超过 70 台，双十一当天甚至有 10 余台机器蓝屏死机导致业绩流失。

②实训安排方面：实训中存在与学校教学进程冲突的现象，导致实训课时安排不连续，会出现早上上课，晚上实训的情况导致同学

们十分疲惫且有抵抗情绪，不利于后期安排，一班同学提前撤场将会导致其他班级的同学们觉得很不公平，都是白天上课/实训，为什么他们要晚上实训，而一班同学不需要。

③机房网络突然断开，在实训过程中因有其他考试要进行，在没有和章主任说明的情况下，将整栋实训楼的网络断掉，导致有将近1个小时的时间没有网络。

总的来说这次商院的合作比较成功，2019年我们还有机会，希望能再度与商院深度合作，如有幸再度合作，对学校有以下几点期望：

①希望校方能够考虑实训连续问题。为了保证学生实训的质量，实训周期希望能够连续安排，中间不要间断，最少3-4周，关于上机时长，考虑到接待的效率和工作的质量，建议每天不低于7小时，每周不低于42小时。双十一前一天对双十一当天影响非常大，在岗时长对十一号数据有很大提升，所以希望10号、11号同学的在岗时间都能够适当延长。

②完全没有参与实训意愿或者难以适应实训的同学，希望校方能支持我们做必要的淘汰动作，或减免补贴。

③机房问题希望能够提前解决，做好将整个系统进行优化，并清点真正能够使用的机器，如不能使用的机器也希望能够补足。PS：机器是真的需要优化了，三年都是用的同一批机器，已经有点跟不上电商软件的更新啦。

为了让同学们更好的应对电子商务日新月异的变化，我们的培训

和专业的课程植入到平时的课时中去，这样使同学们更加清晰的理解电商的基础和玩法，实现真正的实训含义和价值，有部分同学会利用暑假时间提前到公司来进行学习专业技能，采取先富带后富的方法，在整个实训过程中起到了很大的作用，并且也能很好的利用好暑假的时间赚取一定的生活费用，希望这种牺牲进取的精神能够一直贯穿整个商务职院的实训生涯。

长沙市爱巴森网络科技有限公司

2018-11-30

3、学生补贴发放

批量转账明细

账号	户名	金额	用途	处理结果	失败原因
62	82 唐倩	2,577.00	劳务费	成功	
62	83 满秋苹	2,541.00	劳务费	成功	
62	19 张容	2,625.00	劳务费	成功	
62	64 肖宇轮	2,319.00	劳务费	成功	
62	88 何家豪	2,583.00	劳务费	成功	
62	77 严梦娜	2,688.00	劳务费	成功	
62	75 钟莲	2,688.00	劳务费	成功	
62	79 邓骁	2,688.00	劳务费	成功	
62	56 黄璐瑶	2,688.00	劳务费	成功	
62	51 曹瑞	2,715.00	劳务费	成功	
62	82 龚婧	2,526.00	劳务费	成功	
62	69 朱碧玉	2,679.00	劳务费	成功	
62	83 杨婷	2,652.00	劳务费	成功	
62	10 喻伊	2,541.00	劳务费	成功	
62	34 戴四兰	2,619.00	劳务费	成功	
62	71 唐洋	2,535.00	劳务费	成功	
62	46 曾镇涛	2,637.00	劳务费	成功	
62	92 殷俊	2,634.00	劳务费	成功	
62	00 陈婷玉	2,634.00	劳务费	成功	
62	58 任卓	2,511.00	劳务费	成功	
62	49 刘江琼	2,532.00	劳务费	成功	
62	35 章天赐	2,601.00	劳务费	成功	
62	33 田龙	2,598.00	劳务费	成功	
62	87 肖虎	2,607.00	劳务费	成功	
62	47 陈天祺	2,520.00	劳务费	成功	
62	67 张芬	2,850.00	劳务费	成功	
62	00 贺依	2,676.00	劳务费	成功	
62	93 罗玲巧	3,100.00	劳务费	成功	
62	16 张姣	2,722.00	劳务费	成功	



批量转账明细

账号	户名	金额	用途	处理结果
61	张鑫鑫	2,244.06	劳务费	成功
625	蒋芳	2,254.06	劳务费	成功
677	姜婷	1,764.06	劳务费	成功
691	谢颖	2,194.06	劳务费	成功
686	王龙娇	2,127.50	劳务费	成功
687	何焱	2,134.06	劳务费	成功
683	姜雅琦	1,616.56	劳务费	成功
686	刘博	2,199.06	劳务费	成功
682	谢瑶花	2,152.50	劳务费	成功
688	周静如	2,082.50	劳务费	成功
689	段佩云	2,134.06	劳务费	成功
689	郭宁	2,134.06	劳务费	成功
680	刘帆	2,216.56	劳务费	成功
681	史浩	2,186.56	劳务费	成功
680	易婷婷	2,214.06	劳务费	成功
683	姜峰	2,096.56	劳务费	成功
687	刘颖浩	2,051.56	劳务费	成功
688	袁国庆	2,234.06	劳务费	成功
686	邹慧林	2,147.50	劳务费	成功
684	李一菲	2,171.56	劳务费	成功
682	吴胜男	2,142.50	劳务费	成功
684	舒婷	2,111.56	劳务费	成功
688	曹聪	2,131.56	劳务费	成功
689	郭佳琳	2,129.06	劳务费	成功
683	胡斌辉	2,221.56	劳务费	成功
685	黄千慧	2,246.56	劳务费	成功
688	李湘萍	2,026.56	劳务费	成功
685	张彩媛	1,701.56	劳务费	成功



批量转账明细

账号	户名	金额	用途	处理结果	失败原因
	陈雨歆	2,760.00	劳务费	成功	
	杨正英	1,785.00	劳务费	成功	
	黄秋燕	1,675.00	劳务费	成功	
	段勇	1,660.00	劳务费	成功	
	刘蔚	1,700.00	劳务费	成功	
	吴梦	1,565.00	劳务费	成功	
	蒋哲	1,670.00	劳务费	成功	
	蒋菊容	1,685.00	劳务费	成功	
	尹静瑶	1,680.00	劳务费	成功	
	李文	1,675.00	劳务费	成功	
	杨蓉	1,665.00	劳务费	成功	
	罗语沁	1,680.00	劳务费	成功	
	殷格格	1,685.00	劳务费	成功	
	何蓉	1,725.00	劳务费	成功	
	刘威	2,695.00	劳务费	成功	
	黄紫娟	1,590.00	劳务费	成功	
	唐颜	1,655.00	劳务费	成功	
	石林玉	1,750.00	劳务费	成功	
	王红丹	1,690.00	劳务费	成功	
	谢钰婷	1,740.00	劳务费	成功	
	刘鑫如	1,640.00	劳务费	成功	
	朱妹	1,640.00	劳务费	成功	
	郑希涵	1,640.00	劳务费	成功	
	彭思思	1,800.00	劳务费	成功	
	吴庆凤	1,650.00	劳务费	成功	
	孙毅	1,645.00	劳务费	成功	
	邓楠	1,630.00	劳务费	成功	
	莫伟晶	1,750.00	劳务费	成功	
	王国光	2,900.00	劳务费	成功	
	段志武	1,635.00	劳务费	成功	
	贺佛慈	1,535.00	劳务费	成功	
	江雅琪	1,635.00	劳务费	成功	
	张冬艳	1,635.00	劳务费	成功	
	易玮	1,570.00	劳务费	成功	
	彭菊凤	1,475.00	劳务费	成功	
	彭亚琳	1,635.00	劳务费	成功	
	杨小娇	1,455.00	劳务费	成功	
	王新宇	1,685.00	劳务费	成功	
	孙静	1,585.00	劳务费	成功	
	向鏢	1,635.00	劳务费	成功	
	罗如莎	1,585.00	劳务费	成功	
	李火芳	2,590.00	劳务费	成功	
	周莎莎	1,495.00	劳务费	成功	
	易蕾	1,435.00	劳务费	成功	



批量转账明细

账号	户名	金额	用途	处理结果	失败原因
	姚艳	2,175.00	劳务费	成功	
	吕海慧	1,100.00	劳务费	成功	
5	唐柯楠	1,230.00	劳务费	成功	
1	宋昕	1,225.00	劳务费	成功	
0	曹婉莹	1,225.00	劳务费	成功	
9	李阳	1,125.00	劳务费	成功	
0	陈佳	1,290.00	劳务费	成功	
3	谢芳	1,135.00	劳务费	成功	
7	徐劲	1,085.00	劳务费	成功	
0	刘俊兵	1,150.00	劳务费	成功	
3	刘芝音	1,165.00	劳务费	成功	
7	董佳音	1,905.00	劳务费	成功	
3	夏曼	1,185.00	劳务费	成功	
5	蒋凌云	1,175.00	劳务费	成功	
9	罗婕	1,805.00	劳务费	成功	
2	李丽	1,765.00	劳务费	成功	
3	梁慧玲	1,745.00	劳务费	成功	
8	陈霓	1,070.00	劳务费	成功	
1	张雪艳	1,025.00	劳务费	成功	
5	冯婷	1,110.00	劳务费	成功	
9	郑智雄	1,160.00	劳务费	成功	
6	彭媛	1,115.00	劳务费	成功	
5	夏顺美	1,115.00	劳务费	成功	
0	谭芝容	1,110.00	劳务费	成功	
5	张煜	1,165.00	劳务费	成功	
4	李争艳	1,205.00	劳务费	成功	
5	岳钰情	1,215.00	劳务费	成功	
8	赵智	1,915.00	劳务费	成功	
9	毛芳梅	1,240.00	劳务费	成功	
4	周卓骏	1,195.00	劳务费	成功	
1	尹姚丹	1,295.00	劳务费	成功	
3	资连	1,180.00	劳务费	成功	
6	李思思	1,190.00	劳务费	成功	
8	李玉龙	1,280.00	劳务费	成功	
6	潘振宇	1,605.00	劳务费	成功	
9	刘璐瑶	1,185.00	劳务费	成功	
1	扶升东	1,285.00	劳务费	成功	
7	柳嘉丽	1,145.00	劳务费	成功	
7	刘泓麟	1,195.00	劳务费	成功	
0	邱福祥	1,330.00	劳务费	成功	
1	万雨婕	1,295.00	劳务费	成功	
4	李旭	1,065.00	劳务费	成功	
7	孙林林	1,070.00	劳务费	成功	
3	伍凯丽	1,075.00	劳务费	成功	
9	曹慧	1,180.00	劳务费	成功	
3	何惠	1,120.00	劳务费	成功	
5	李佳薇	970.00	劳务费	成功	
6	彭明涛	410.00	劳务费	成功	
2	曾梅香	1,130.00	劳务费	成功	



批量转账明细

账号	户名	金额	用途	处理结果	失败原因
	晏妍	2,830.00	劳务费	成功	
	戴石姣	1,570.00	劳务费	成功	
	符舸	1,680.00	劳务费	成功	
	傅玲玉	1,675.00	劳务费	成功	
	李心怡	1,675.00	劳务费	成功	
	谢国辉	1,680.00	劳务费	成功	
	徐亮	1,680.00	劳务费	成功	
	郑超远	906.25	劳务费	成功	
	杨婷	1,735.00	劳务费	成功	
	袁琳	1,680.00	劳务费	成功	
	张婷	1,735.00	劳务费	成功	
	顾霞	1,500.00	劳务费	成功	
	胡熙宇	1,390.00	劳务费	成功	
	许海云	1,445.00	劳务费	成功	
	易志豪	2,285.00	劳务费	成功	
	陈宏林	1,705.00	劳务费	成功	
	李凤	1,705.00	劳务费	成功	
	徐慧	2,020.00	劳务费	成功	
	周雪彤	1,645.00	劳务费	成功	
	李菊	1,590.00	劳务费	成功	
	刘明萍	1,795.00	劳务费	成功	
	龙欣	1,630.00	劳务费	成功	
	马浩	1,640.00	劳务费	成功	
	彭玉成	1,640.00	劳务费	成功	
	田媛	1,635.00	劳务费	成功	
	周依婷	1,640.00	劳务费	成功	
	刘竣	1,470.00	劳务费	成功	
	张惠林	1,350.00	劳务费	成功	
	周盛华	2,585.00	劳务费	成功	
	陈娟	1,555.00	劳务费	成功	
	陈丽雪	1,460.00	劳务费	成功	
	周思澳	1,645.00	劳务费	成功	
	刘晶	1,570.00	劳务费	成功	
	周桂花	1,570.00	劳务费	成功	
	童湖云	1,615.00	劳务费	成功	
	王君	1,730.00	劳务费	成功	
	王璐璐	1,585.00	劳务费	成功	
	周雨婷	1,650.00	劳务费	成功	
	向君	1,580.00	劳务费	成功	
	贾露琴	1,330.00	劳务费	成功	
	李肃庄	1,400.00	劳务费	成功	
	潘可欣	1,350.00	劳务费	成功	
	王媚青	1,735.00	劳务费	成功	
	李格	2,415.00	劳务费	成功	
	曹宏博	1,635.00	劳务费	成功	
	向蓉	1,685.00	劳务费	成功	
	谭咏怡	1,000.00	劳务费	成功	
	肖聪	1,060.00	劳务费	成功	
	田玉群	1,070.00	劳务费	成功	



批量转账明细

账号	户名	金额	用途	处理结果	失败原因
7	陈爱香	1,509.69	劳务费	成功	
6	邓容	1,494.69	劳务费	成功	
2	何剑	1,483.13	劳务费	成功	
6	黄赞	1,452.19	劳务费	成功	
5	雷敏浩	1,533.13	劳务费	成功	
6	谭斯特	1,479.69	劳务费	成功	
3	邓晶玲	1,544.69	劳务费	成功	
5	肖蓉	1,237.19	劳务费	成功	
6	蔡莎	1,639.69	劳务费	成功	
0	陈新雨	1,652.19	劳务费	成功	
0	陈韵红	1,649.69	劳务费	成功	
1	伍丹	1,641.56	劳务费	成功	
2	何勤	1,652.19	劳务费	成功	
5	蒋家丽	1,562.19	劳务费	成功	
1	黎朋	1,562.19	劳务费	成功	
2	李香	1,569.69	劳务费	成功	
4	周阳	1,617.19	劳务费	成功	
1	王贝	1,654.69	劳务费	成功	
5	王若愚	1,537.19	劳务费	成功	
5	徐宇	1,592.19	劳务费	成功	
0	尹平	1,460.63	劳务费	成功	
8	周泽林	1,512.19	劳务费	成功	
4	曾纯	1,662.19	劳务费	成功	
0	邓鹏霞	1,581.88	劳务费	成功	
9	黄皓宇	1,647.19	劳务费	成功	
1	李诗雨	1,541.56	劳务费	成功	
9	刘聪静	1,619.69	劳务费	成功	
7	毛禄遥	1,652.19	劳务费	成功	
9	石贝	1,634.69	劳务费	成功	
7	谭磊霜	1,340.63	劳务费	成功	
3	唐欢	1,520.63	劳务费	成功	
1	谢巧云	1,387.19	劳务费	成功	
8	张婷	1,647.19	劳务费	成功	
3	张旭	1,619.69	劳务费	成功	
6	郑晶晶	1,669.69	劳务费	成功	
4	莫琳华	1,731.56	劳务费	成功	
8	黄靖	1,499.69	劳务费	成功	
1	邓媚	864.69	劳务费	成功	
3	林凯	1,594.69	劳务费	成功	
4	彭依琳	1,572.19	劳务费	成功	
4	谭陈丽	1,594.69	劳务费	成功	
5	王丽	1,567.19	劳务费	成功	
5	王美玉	1,559.69	劳务费	成功	
9	王玉林	1,659.69	劳务费	成功	
2	吴丹婷	1,582.19	劳务费	成功	
1	余雪妮	1,540.63	劳务费	成功	
8	谢怡然	1,649.69	劳务费	成功	
3	徐翠庭	1,472.19	劳务费	成功	
4	谢立美	1,472.19	劳务费	成功	
9	周晓芳	1,539.69	劳务费	成功	
0	杨钊	1,493.13	劳务费	成功	
9	蒋凯	1,557.19	劳务费	成功	



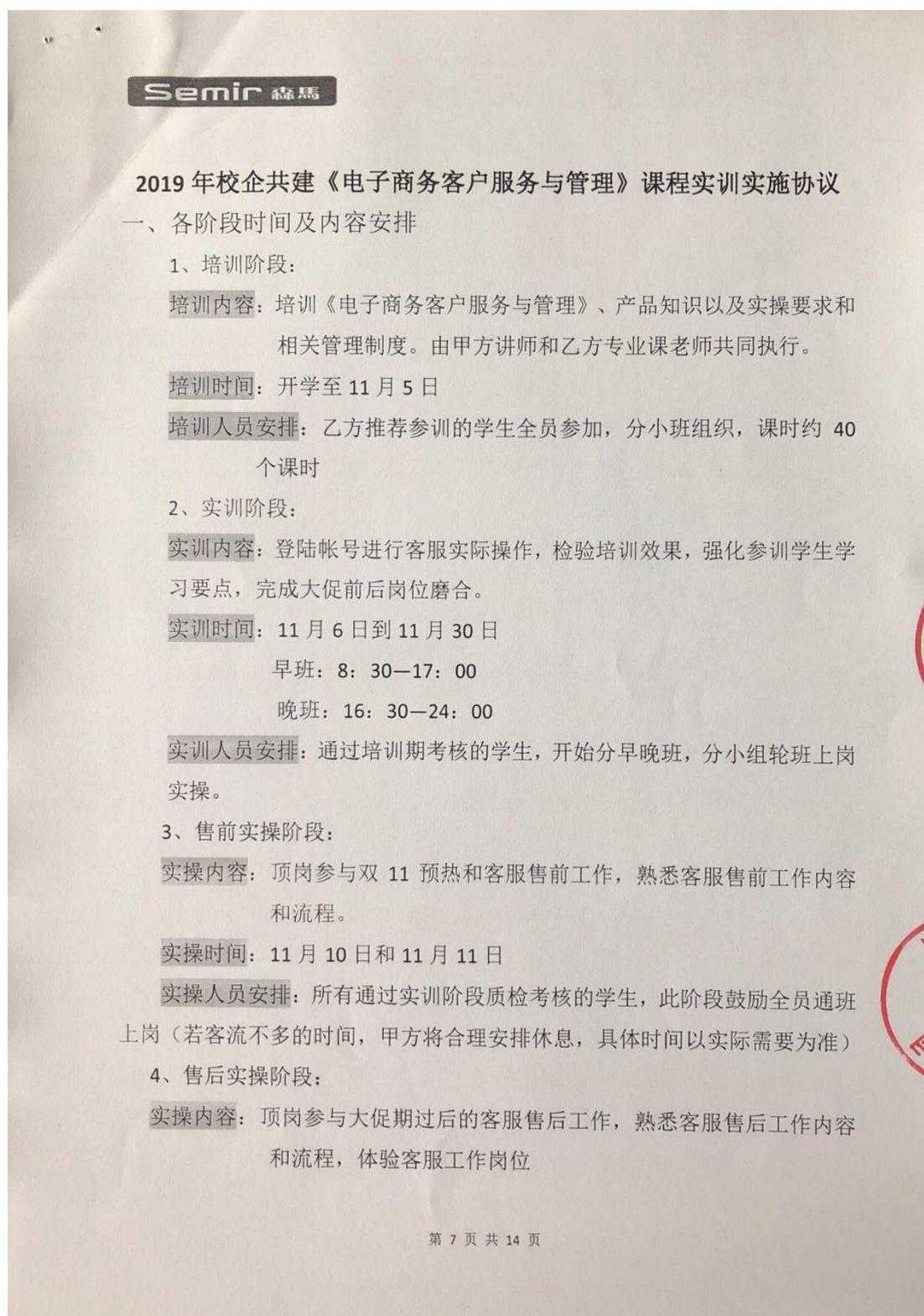
批量转账明细

账号	户名	金额	用途	处理结果	失败原因
7	许丽诗	2,099.06	劳务费	成功	
0	李子单	2,139.06	劳务费	成功	
1	王秋萍	2,244.06	劳务费	成功	
6	韦小丽	2,194.06	劳务费	成功	
4	袁缘	2,132.50	劳务费	成功	
6	蒋小兰	2,184.06	劳务费	成功	
2	肖爱婷	2,194.06	劳务费	成功	
6	余丽江	2,060.00	劳务费	成功	
7	邹芳婷	2,111.56	劳务费	成功	
4	姜雨霞	2,134.06	劳务费	成功	
5	伍思名	2,271.56	劳务费	成功	
8	李富祥	2,176.56	劳务费	成功	
6	何盼	2,204.06	劳务费	成功	
8	李慧珍	2,204.06	劳务费	成功	
1	周伟杰	2,126.56	劳务费	成功	
4	曾聪灵	2,134.06	劳务费	成功	
8	蒋伟明	2,134.06	劳务费	成功	
3	符璐	1,650.00	劳务费	成功	
6	周鑫	1,641.56	劳务费	成功	
9	唐彬芳	2,209.06	劳务费	成功	
5	廖溶	2,209.06	劳务费	成功	
0	黄沁柔	2,131.56	劳务费	成功	
8	李姣敏	2,214.06	劳务费	成功	
1	马婷	2,274.06	劳务费	成功	
0	黎梓安	2,214.06	劳务费	成功	
3	郭文英	2,209.06	劳务费	成功	
2	李雨晴	2,201.56	劳务费	成功	
9	龙紫怡	2,084.06	劳务费	成功	
2	周妍	2,047.50	劳务费	成功	



二、2019年

1、合作协议



实操时间：11月12日到11月30日

早班：8：30—17：00

晚班：16：30—24：00

实操人员安排：所有参与大促的学生，分班次，分小组顶岗实训。

5、实训期间的实操和实训阶段会安排学生轮流休假，（按具体排班表），培训和实训阶段不安排轮休。（休息无补贴）

6、甲方负责以电子商务各种活动为契机为主题培训工作的详细宣导和考核。甲方负责乙方同学上岗实习期的指导工作。

7、乙方负责整个实习期间的人员安排、课程调整、纪律维护、学生管理及其它在校工作协调

8、如果甲方需要提前或延长实习天数的以双方协商为准。

二、人数及场地需求

1、人数：18级电子商务1-4班全体学生，共计约200人。

2、场地：顶岗实训在校内实训室和实训基地完成，需用学校实训室（机器台数大概按需求人数的一半）；

3、培训安排场地（教室）上机安排场地（机房）；

4、顶岗人员食宿由学生自己负责。

四、实训补贴和费用

1、场地费用：详见“2019年实训合作学校机房协议”

2、顶岗实习实训人员，培训阶段的补贴是40元/天（考核通过后才开始计算补贴），实训和售后实操阶段补贴80元/天（分早晚两班），实训期间，若接待量突增造成工作延时，按旺旺接待在线时长8小时之外，10元/小时计发加班补贴。（如参与加班或旺旺在线时长超过8小时，排班时间安排细则详见“2019双十一培训实操时间安排表”）；注：甲方在培训和实训期间对学生个人进行考核，根据考核的个人情况进行奖惩浮动。补贴在活动全部结束后30个工作日内结清。学生补贴由甲方统一发放，另外还设置有评优评先奖励，达

标和评优奖励由甲方评定，学生小组长复核。

3.如协议期满后学校无违约，学生无违纪现象可奖励校方 1000 元。（学校违约情景一：协议期间校方擅自终止合同）

五、实训学生要求

- 1、打字速度 60 字/分钟及以上；
- 2、性格温和，有耐心，认真诚实，有始有终；
- 3、学习态度端正，不消极不抱怨，听从安排；
- 4、每 10 个同学配 1 个同学管理人员；
- 5、参加学习的同学，不迟到早退，不缺勤，不睡觉，不玩手机，不浏览与工作无关的视频、网页、购物，不抽烟，不嚼槟榔，不乱扔垃圾；
- 6、旺旺登录后，旺旺严禁挂起，不允许拉黑顾客；
- 7、严禁私自承诺/答应顾客要求或谩骂顾客；
- 8、为保证实训质量，乙方应当采取让学生自愿参加的形式，培训时要做笔记，认真听课，遵守课堂纪律，培训结束后甲方有权对不符合要求的同学进行淘汰；
- 9、如有违反工作纪律，甲乙双方将协调严肃处理违纪事件；
- 10、实训期间，不能以个人淘宝账号在公司各淘系店铺有购买行为（实习电脑上登录的旺旺 ID，经实习网络登陆的旺旺账号）；
- 11、实训期间，甲方记录的学生违纪情况，按《奖励及考核细则》进行处罚。对有责投诉或实际产生赔偿金，例如私自答应顾客公司承担运费，备注错误产生退款运费活动解释错误等完全可避免的赔偿由学生承担。

序号	差错级别	赔偿金额	甲方承担	乙方人员承担
1	一级差错	100 元/个	60	40
2	二级差错	300 元/个	250	50
3	三级差错	500 元/个	440	60
4	四级差错	5000 元/个	4500	500 并下号

5	现金赔偿	按实际金额		按实际金额
---	------	-------	--	-------

质检差错由杭州提供，甲方与乙方共同核实处理。（注：乙方人员只承担有限责任，以补贴总额为限。）

12、乙方应保证实训人员在实训过程中对实训的账号进行安全管理，严禁泄漏买家信息和账号信息等；乙方从甲方获取的任何资料及信息，在合作期和终止合作后5年内，乙方承诺未经甲方正式授权不得向任何第三方披露，否则有权追踪经济损失和刑事责任。

13、甲方应保证截止到11月底的学生补贴按约定时间2018年12月30日前，与学生核对完毕并按实发放给学生，乙方并向甲方提供学生补贴发放签收表。

六、实训过程管理、学生安全保障

1、在学生参与顶岗实习过程中，甲乙双方安排相应的老师共同对实训过程进行管理，乙方实训指导老师老师、各班辅导员、甲方小组长全程负责学生考勤，即时掌握全体学生动态，乙方实训指导老师、各班辅导员负责学生实训过程的心理状态指导，甲乙双方负责人每天实训结束前统计考勤情况、学生实训过程状况等重要信息。

2、每天晚班下班，甲方实训指导老师、甲方当日负责人、乙方负责人组织学生分彼此回寝，由乙方实训指导老师、乙方当日负责人、甲方负责人亲自送学生进寝室大门（需要后勤部门宿管部门配合）；

3、实训过程中实训室硬件设备的安全和完整均由乙方实训指导老师和甲方负责人共同管理，甲方实训部需要在实训之前确保机房每台机器能够正常运行，能够确保网络带宽足够；甲乙双方负责人需要确保学生在实训过程中实训室的卫生和设备安装安全。实训室的钥匙在实训过程中由甲方实训指导老师负责管理，并走正常流程报备实训部门。

4、乙方应提前协调好学校的辅导员、保安、宿管、卫生员等配合甲方工作。

七、三次未通过考核学生的安排

1、甲方安排协助后勤工作，每日8小时，8：30--17：00，如核实同学组考勤，发放物质，自主学习，QC，评价维护等甲方安排的简单工作；

2、每日按时出勤者，甲方按10元/天发放补贴，否则无补贴；出勤少于20天也无补贴。

八、法务纠纷处理

在甲乙双方合作过程中，所有发生的的争议约定到学院所在地区人民法院管辖。



九、附件

2019《电子商务客户服务与管理》课程实训实操时间安排表（巴拉）

商务2017双十一实训初步排班表								
日期	星期	17届电商1班	17届电商2班	17届电商3班	17届电商4班	17级高1班	17级高2班	实训人数
10月27日	周六	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	260
10月28日	周日	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	强化培训a实操	260
10月29日	周一	实训	实训	实训	实训	实训	实训	260
10月30日	周二	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
10月31日	周三	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月1日	周四	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月2日	周五	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月3日	周六	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月4日	周日	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月5日	周一	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月6日	周二	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月7日	周三	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月8日	周四	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月9日	周五	实训	实训	实训	实训	实训	实训	215
11月10日	周六	实训	实训	实训	实训	实训	实训	260
11月11日	周日	实训	实训	实训	实训	实训	实训	260
11月12日	周一	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月13日	周二	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月14日	周三	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月15日	周四	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月16日	周五	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月17日	周六	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月18日	周日	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月19日	周一	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月20日	周二	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月21日	周三	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月22日	周四	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月23日	周五	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月24日	周六	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月25日	周日	实训	实训	实训	实训	实训	实训	225
11月26日	周一	实训	实训	实训	实训	实训	实训	110
11月27日	周二	实训	实训	实训	实训	实训	实训	110
11月28日	周三	实训	实训	实训	实训	实训	实训	110
11月29日	周四	实训	实训	实训	实训	实训	实训	110
11月30日	周五	实训	实训	实训	实训	实训	实训	110
12月1日	周六	实训	实训	实训	实训	实训	实训	110
12月2日	周日	实训	实训	实训	实训	实训	实训	110
实训天数		28	28	28	28	35	35	

甲方：长沙市爱巴森网络科技有限公司

甲方代表：

联系电话：

甲方单位盖章：

乙方：湖南商务职业技术学院

乙方代表：

联系电话：

乙方单位盖章：

年 月 日

年 月 日

2、总结

关于 2019 年双十一湖南商务职业技术学院总结报告

校企合作，是目前高校提升教学质量的发展方向，是建立在学校与企业双赢基础上的良性合作模式。一方面利于院校有针对性的培养企业急需的人才，有效提高毕业生的适用性与适应性。另一方面也利于企业解决面临的用工难困局。相信”资源共享、互利共赢“的校企合作模式，实践与理论相结合的全新理念，将为教育行业发展带来一片春天。

2019 年，我们公司有幸又和商务学校进行了校企合作，长沙爱巴森网络科技有限公司的 minibalabala 童装、巴拉 outlets 和巴拉意森童装、森马成人装 2019 年双十一主战场设立于长沙商务职院，从 8 月中到 11 月底，整整 3 个多月的时间，几百位同学一起埋头苦干，从培训到上号冲刺，从冲刺到售后的处理，我们一起付出了许多努力，收获一段难忘、宝贵的经历，关于 19 年双十一在商院的情况，总结如下：

与学校的合作概况：

①学校配合度高，老师非常负责，能够帮助我们处理许多学生管理方面的问题，如人员归寝管理，现场纪律控制，问题学生沟通，各项通知的传达与设备故障维护以及最重要的后盾支持等。

②学生素质很高，大部分同学有丰富的网购经验，实训中服务态度与学习能力都较强，选拔的学生组长也非常优秀以及负责，在整个双十一的过程中对我们的工作起到了非常大的帮助。

取得的成绩：

①双十一当天店铺销售完成 1.27 亿，其中商院接待组同学完成销售 868 万，这些成绩的取得与同学们的不懈努力与校方的大力配合是分不开的。

②双十一售后期同学们面临汹涌的流量，刁难的顾客，复杂的售后问题，能有效的利用学会的业务知识，沉着冷静、耐心细致的应对，困难形势逐步扭转，取得了接待和处理售后顾客 10.3 万人次，平均响应时间 79 秒的成绩。

③整个双十一期间，我们规范程序，同学们严格执行，确保客服端无重大差错或辱骂顾客的现象出现，结果比较圆满。

④通过双十一的实训，同学们不仅学习到电商客服接待，也了解到顾客多样的需求和心理，同时对当下店铺主流的营销手法，活动模式也有充分的了解，最重要的是逐步形成电商人的拼搏意识。

⑤为学校引入目前电商最新的知识，同时给学校提供了让学生实践的平台，也提高了学校的专业教学的实效性，让学校的教育更加适应于市场的需求。

总的来说这次商院的合作比较成功，2019 年我们还有机会，希望能再度与商院深度合作，如有幸再度合作，对学校有以下几点期望：

①保持培训期提前植入学院课程中，将学分与双十一挂钩增强整体的重视度

②保持学院负责人在实训期的出现度；

③实操期保持整体的时间，与最后的考试挂钩；

为了让同学们更好的应对电子商务日新月异的变化，我们的培训和专业的课程植入到平时的课时中去，这样使同学们更加清晰的理解电商的基础和玩法，实现真正的实训含义和价值，有部分同学会利用暑假时间提前到公司来进行学习专业技能，采取先富带后富的方法，在整个实训过程中起到了很大的作用，并且也能很好的利用好暑假的时间赚取一定的生活费用，希望这种牺牲进取的精神能够一直贯穿整个商务职院的实训生涯。

长沙市爱巴森网络科技有限公司

2019-12-13

3、学生补贴发放

18电商-一班

2019年湖南商务职业技术学院11月实训补贴

序号	姓名	身份证号码	银行卡号	发放金额	签名
1	谭容	43	X 6	1336.00	谭容
2	曹鑫	43	22 6	1206.00	曹鑫
3	张兴	43	7x 6	1246.00	张兴
4	袁绚	4	9	1322.00	袁绚
5	罗苇	4	7	1286.00	罗苇
6	周妍	43	22 6	1326.00	周妍
7	李波	43	08 6	1358.00	李波
8	刘欢	43	14 6	1340.00	刘欢
9	张佳	43	2 6	1280.00	张佳
10	邝山辉	43	8 6	1145.00	邝山辉
11	刘又魁	43	08 6	1240.00	刘又魁
12	彭安琪	43	05 6	1396.00	彭安琪
13	王萌	15	22 6	1465.00	王萌
14	夏会玲	43	12 6	1376.00	夏会玲
15	邓婕	43	09 6	1356.00	邓婕
16	向思思	43	07 6	1362.00	向思思
17	陈依婷	43	03 6	1436.00	陈依婷
18	曾雨晴	43	X 6	1046.00	曾雨晴
19	于剑冰	43	X 6	1340.00	于剑冰
20	吴兰娟	43	1 6	1200.00	吴兰娟
21	张凯文	43	1 6	1680.00	张凯文
22	李小燕	43	X 6	1838.50	李小燕
23	黄园	43	8 6	927.25	黄园
24	彭子轩	43	6 6	1938.00	彭子轩
25	李馨瑶	43	0 6	2161.50	李馨瑶
26	吕云霆	13	3 6	1772.00	吕云霆
27	彭秀福	43	7 6	1760.00	彭秀福
28	罗君	43	9 6	1720.00	罗君
29	刘煌林	43	4 6	1720.00	刘煌林
30	宁卉	43	9 6	1646.00	宁卉
31	彭佳润	43	6 6	1620.00	彭佳润
32	周雨晴	43	0 6	1720.00	周雨晴
33	林柱宇	43	3 6	1632.00	林柱宇
34	施旭	15	3 6	1292.00	施旭
35	李巧	43	X 6	1702.00	李巧
36	周瑛	43	3 6	1536.00	周瑛
37	赵先友	43	5 6	1576.00	赵先友
38	廖学怡	43	1 6	1490.00	廖学怡
39	曾悦	43	1 6	2114.00	曾悦
40	方涛	43	0 6	1828.00	方涛
41	杨金秀	43	X 6	1576.00	杨金秀
42	贺蓉	43	X 6	1940.00	贺蓉
43	陈梦洁	43	3 6	1590.00	陈梦洁
44	肖紫瑶	43	6 6	1294.00	肖紫瑶
45	邓鹏慧	43	4 6	1848.00	邓鹏慧
46	谢冰	43	7 6	1732.00	谢冰

2019年湖南商务职业技术学院11月实训补贴

18电商2班

序号	姓名	身份证号码	银行卡号	发放金额	签名
1	龙湘	4302	046 62	1360.00	龙湘
2	胡敏	4304	154 62	1480	胡敏
3	方伊婷	4325	842 62	1732.00	方伊婷
4	杨妙	4303	123 62	1712.00	杨妙
5	雷梅香	4310	42X 62	1732.00	雷梅香
6	张翔	4304	113 62	1912.00	张翔
7	赵莉	4303	02X 62	1812.00	赵莉
8	龚奕	4301	121 62	1792.00	龚奕
9	张梦雪	4127	880 62	1772.00	张梦雪
10	段成圆	4310	929 62	1738.00	段成圆
11	雷城潘	4310	829 62	1772.00	雷城潘
12	徐微	4309	164 62	1772.00	徐微
13	张海燕	4302	020 62	1772.00	张海燕
14	朱昂	4303	55X 62	1567.00	朱昂
15	王晶	4304	081 62	1940.00	王晶
16	熊湘桂	4301	722 62	1846.00	熊湘桂
17	钟莉莉	4302	224 62	1800.00	钟莉莉
18	曾广城	4311	210 62	1748.00	曾广城
19	李澳	43100	23X 62	1622.50	李澳
20	朱亚成	43042	047 62	1700.00	朱亚成
21	李晨	43112	524 62	1920.00	李晨
22	谷纯	43048	589 62	1690.00	谷纯
23	陈敏	43062	546 62	1780.00	陈敏
24	刘奇	43042	358 62	1620.00	刘奇
25	胡颖	43022	165 62	1802.00	胡颖
26	廖慧彬	43042	348 62	1979.00	廖慧彬
27	卢露	43112	026 62	2253.00	卢露

18电商3班

2019年湖南商务职业技术学院11月实训补贴

序号	姓名	身份证号码	银行卡号	发放金额	签名
1	王雨珊	43	023 62	1284.00	王雨珊
2	邓舒瀚	43	742 62	1284.00	邓舒瀚
3	杨钊	430	722 62	1458.00	杨钊
4	廖美爱	430	345 62	1404.00	廖美爱
5	曾钰蓉	430	848 62	1170.00	曾钰蓉
6	高依婷	430	36X 62	1564.00	高依婷
7	章贤良	430	544 62	1204.00	章贤良
8	唐菲	430	02X 62	1290.00	唐菲
9	范薇	430	421 62	1556.00	范薇
10	唐镜	430	284 62	1352.00	唐镜
11	李解	430	329 62	1068.00	李解
12	廖强	430	519 62	1224.00	廖强
13	李江龙	430	717 62	1064.00	李江龙
14	唐嘉钦	430	37 62	1198.00	唐嘉钦
15	张汪	4303	36 62	1404.00	张汪
16	谭燕姿	4304	42 62	1144.00	谭燕姿
17	杨佩	4325	23 62	1297.00	杨佩
18	郑浩文	4312	94 62	1612.00	郑浩文
19	朱云	4311	61 62	1302.00	朱云
20	秦思琳	43252	2X 62	1652.00	秦思琳
21	康芸	43252	20 62	1312.00	康芸
22	谭倩怡	43032	6X 62	1578.00	谭倩怡
23	李宁	43138	26 62	1536.00	李宁
24	陈飞	43048	93 62	1133.00	陈飞
25	赵瑞廷	15282	13 62	1344.00	赵瑞廷
26	肖樱	43052	81 62	1352.00	肖樱

18电商三班

27	刘玉	4	023	6	1232.00	刘玉
28	喻婷	4	34X	6	1204.00	喻婷
29	黄薇	4	520	6	1412.00	黄薇
30	曹海霞	4	524	6	1486.00	曹海霞
31	谢永富	4	718	6	1584.00	谢永富
32	曹溪	4	752	6	1259.00	曹溪
33	胡晓薇	4	444	6	1218.00	胡晓薇
34	陈秀英	4	526	6	1278.00	陈秀英
35	陈宇	4	528	6	1278.00	陈宇
36	赵宇童	34	046	6	867.00	赵宇童
37	梁晨	4	069	6	1532.00	梁晨
38	肖婧妹	4	065	6	1418.00	肖婧妹
39	熊仁清	4	02X	6	1454.00	熊仁清
40	屈秋云	4	044	6	1238.00	屈秋云
41	张浩霖	4	015	6	1626.00	张浩霖
42	谭美凤	4	029	6	1478.00	谭美凤
43	周琳	4	021	6	1486.00	周琳
44	张法芝	4	064	6	924.00	张法芝
45	曾加龙	4	3X	6	1206.00	曾加龙
46	张星茹	4	063	6	2127.00	张星茹
47	周莹	4	042	6	2284.00	周莹
48	王建超	4	092	6	2024.50	王建超
49	岳昕玮	4	020	6	1320.00	岳昕玮
50	刘石祥	4	05X	6	1470	刘石祥

18电商四班

2019年湖南商务职业技术学院11月实训补贴

序号	姓名	身份证号码	银行卡号	发放金额	姓名
1	杨仲君	4	1 62	1281.00	杨仲君
2	吴斯佳	4	X 62	1640.00	吴斯佳
3	王书琴	4	2 62	1640.00	王书琴
4	鲁意	4	0 62	1260.00	鲁意
5	胡舒	4	2 62	1478.00	胡舒
6	张海霞	4	5 62	1536.00	张海霞 (于易健)
7	肖莉	4	5 62	1328.00	肖莉
8	张宇姣	4	7 62	1321.00	张宇姣
9	颜龙香	4	4 62	1424.00	颜龙香
10	邱涛	4	5 62	1432.00	邱涛
11	武金波	4	X 62	1450.00	武金波
12	邓国胜	4	0 62	1482.00	邓国胜
13	肖卿颖	4	1 62	1396.00	肖卿颖
14	杨艳玲	4	3 62	1370.00	杨艳玲
15	陈顺子	4	X 62	1342.00	陈顺子
16	李嘉雯	4	1 62	1242.00	李嘉雯
17	谭湘宇	3	X 62	1246.00	谭湘宇
18	段盼晴	4	8 62	1730.00	段盼晴
19	万倩	4	6 62	1574.00	万倩
20	吴茜文	4	4 62	1944.00	吴茜文
21	刘杨玲	4	7 62	1518.00	刘杨玲
22	沈思龙	4	9 62	1610.00	沈思龙
23	罗阳	4	2 62	1294.00	罗阳
24	刘雨柔	4	9 62	740.00	刘雨柔
25	刘银燕	4	7 62	1332.00	刘银燕
26	王玥	4	9 62	1690.00	王玥
27	罗小凤	4	8 62	1724.00	罗小凤

银行卡号: 6214467873182230323

28	严美元	4	7	6	1192.00	严美元
29	黄雨佳	4	7	6	1666.00	黄雨佳
30	唐海霞	4	X	6	1616.00	唐海霞
31	宾小燕	4	8	6	1340.00	宾小燕
32	张达	4	8	6	1232.00	张达
33	刘俊杰	4	5	6	1456.00	刘俊杰
34	陈佳妮	4	3	6	1486.00	陈佳妮
35	夏倩南	4	2	X	1770.00	夏倩南
36	龙淇	4	6	0	1654.00	龙淇
37	叶枫艳	4	0	1	1640.00	叶枫艳
38	王露	4	2	2	1610.00	王露
39	谭慧姣	4	2	3	1400.00	谭慧姣
40	吴芳密	4	8	X	1466.00	吴芳密
41	陈园	4	7	6	1226.00	陈园
42	文静霞	4	0	6	2474.00	文静霞
43	晏小倩	4	2	7	2107.00	晏小倩
44	唐轩	4	8	5	2130.50	唐轩
45	陈俊文	4	2	6	1338.00	陈俊文
46	钟淇	4	3	8	1350.00	钟淇
47	魏佳欣	4	9	5	1276.00	魏佳欣
48	刘永康	4	1	9	885.00	刘永康

三、2020 年

1、合作协议

Semir 森马

2020 年校企共建《电子商务客户服务与管理》课程实训实施协议

一、各阶段时间及内容安排

1、培训阶段：

培训内容：培训《电子商务客户服务与管理》、产品知识以及实操要求和
相关管理制度。由甲方讲师和乙方专业课老师共同执行。

培训时间：开学至 10 月 23 日

培训人员安排：乙方推荐参训的学生全员参加，分小班组织，课时 48 个
课时

2、实训阶段：

实训内容：登陆帐号进行客服实际操作，检验培训效果，强化参训学生学
习要点，完成大促前后岗位磨合。

实训时间：10 月 24 日到 11 月 22 日

早班：8：30—17：00

晚班：16：30—22：00

实训人员安排：通过培训期考核的学生，开始分早晚班，分小组轮班上岗
实操。

3、售前实操阶段：

实操内容：顶岗参与双 11 预热和客服售前工作，熟悉客服售前工作内
容和流程。

实操时间：10 月 26 日和 11 月 11 日

实操人员安排：所有通过实训阶段质检考核的学生，此阶段鼓励全员通班
上岗（若客流不多的时间，甲方将合理安排休息，具体时间以实际需要为准）

4、售后实操阶段：

实操内容：顶岗参与大促期过后的客服售后工作，熟悉客服售后工作内
容和流程，体验客服工作岗位

实操时间：11 月 12 日到 11 月 22 日

早班：8：30—17：00

晚班：16：30—22：00

实操人员安排：所有参与大促的学生，分班次，分小组顶岗实训。

5、实训期间的实操和实训阶段会安排学生轮流休假，（按具体排班表），
培训和大促阶段不安排轮休。（休息无补贴）

6、甲方负责以电子商务各种活动为契机为主题培训工作的详细宣导和考
核。甲方负责乙方同学上岗实习期的指导工作。

7、乙方负责整个实习期间的人员安排、课程调整、纪律维护、学生管理
及其它在校工作协调

8、如果甲方需要提前或延长实习天数的以双方协商为准。

二、人数及场地需求

1、人数：19级电子商务1-4班全体学生，共计约200人。

2、场地：顶岗实训在校内实训室和实训基地完成，需用学校实训室（机
器台数大概按需求人数的一半）；

3、培训安排场地（教室）上机安排场地（机房）；

4、实训学生食宿由学生自己负责。

四、实训补贴和费用

1、场地费用：详见“2020年实训合作学校机房协议”

2、顶岗实习实训人员，培训阶段的补贴是40元/天（考核通过后才开始
计算补贴），实训和售后实操阶段补贴80元/天（分早晚两班），实训期间，
若接待量突增造成工作延时，按旺旺接待在线时长8小时之外，10元/小时计
发加班补贴。（如参与加班或旺旺在线时长超过8小时，排班时间安排细则详
见“2020双十一培训实操时间安排表”）；注：甲方在培训和实训期间对学生
个人进行考核，根据考核的个人情况进行奖惩浮动。补贴在活动全部结束后30
个工作日内结清。学生补贴由甲方统一发放，另外还设置有评优评先奖励，达
标和评优奖励由甲方评定，学生小组长复核。

3.如协议期满后学校无违约，学生无违纪现象可奖励校方 1000 元。（学校违约情景一：协议期间校方擅自终止合同）

五、实训学生要求

- 1、打字速度 60 字/分钟及以上；
- 2、性格温和，有耐心，认真诚实，有始有终；
- 3、学习态度端正，不消极不抱怨，听从安排；
- 4、每 10 个同学配 1 个同学管理人员；
- 5、参加学习的同学，不迟到早退，不缺勤，不睡觉，不玩手机，不浏览与工作无关的视频、网页、购物，不抽烟，不嚼槟榔，不乱扔垃圾；
- 6、旺旺登录后，旺旺严禁挂起，不允许拉黑顾客；
- 7、严禁私自承诺/答应顾客要求或谩骂顾客；
- 8、为保证实训质量，乙方应当采取让学生自愿参加的形式，培训时要做笔记，认真听课，遵守课堂纪律，培训结束后甲方有权对不符合要求的同学进行淘汰；
- 9、如有违反工作纪律，甲乙双方将协调严肃处理违纪事件；
- 10、实训期间，不能以个人淘宝账号在公司各淘系店铺有购买行为（实习电脑上登录的旺旺 ID，经实习网络登陆的旺旺账号）；
- 11、实训期间，甲方记录的学生违纪情况，按《奖励及考核细则》进行处罚。对有责投诉或实际产生赔偿金，例如私自答应顾客公司承担运费，备注错误产生退款运费活动解释错误等完全可避免的赔偿由学生承担。

序号	差错级别	赔偿金额	甲方承担	乙方人员承担
1	一级差错	100 元/个	60	40
2	二级差错	300 元/个	250	50
3	三级差错	500 元/个	440	60
4	四级差错	5000 元/个	4500	500 并下号
5	现金赔偿	按实际金额		按实际金额

质检差错由杭州提供，甲方与乙方共同核实处理。（注：乙方人员只承担有限责任，以补贴总额为限。）

12、乙方应保证实训人员在实训过程中对实训的账号进行安全管理，严禁泄漏买家信息和账号信息等；乙方从甲方获取的任何资料及信息，在合作期和终止合作后5年内，乙方承诺未经甲方正式授权不得向任何第三方披露，否则有权追踪经济损失和刑事责任。

13、甲方应保证截止到11月底的学生补贴按约定时间2018年12月30日前，与学生核对完毕并按实发放给学生，乙方并向甲方提供学生补贴发放签收表。

六、实训过程管理、学生安全保障

1、在学生参与顶岗实习过程中，甲乙双方安排相应的老师共同对实训过程进行管理，乙方实训指导老师老师、各班辅导员、甲方小组长全程负责学生考勤，即时掌握全体学生动态，乙方实训指导老师、各班辅导员负责学生实训过程的心理状态指导，甲乙双方负责人每天实训结束前统计考勤情况、学生实训过程状况等重要信息。

2、每天晚班下班，甲方当日负责人、甲方实训指导老师组织学生分彼此回寝，由甲方实训指导老师、甲方当日负责人亲自送学生进寝室大门（需要后勤部门宿管部门配合）；

3、实训过程中实训室硬件设备的安全和完整均由乙方实训指导老师和甲方负责人共同管理，甲方实训部需要在实训之前确保机房每台机器能够正常运行，能够确保网络带宽足够；甲乙双方负责人需要确保学生在实训过程中实训室的卫生和设备安全。实训室的钥匙在实训过程中由甲方实训指导老师负责管理，并走正常流程报备实训部门。

4、乙方应提前协调好学校的辅导员、保安、宿管、卫生员等配合甲方工作。

七、三次未通过考核学生的安排

1、甲方安排协助后勤工作，每日8小时，8:30—17:00，如核实同学组考勤，发放物质，自主学习，QC，评价维护等甲方安排的简单工作；

2、每日按时出勤者，甲方按10元/天发放补贴，否则无补贴；出勤少于20天也无补贴。

八、法务纠纷处理

在甲乙双方合作过程中，所有发生的的争议约定到学院所在地区人民法院管辖。

学院

日本网

九、附件

2020《电子商务客户服务与管理》课程实训实操时间安排表（森马参考）

2020年电子商务双十一实训初步排班表						
实训周次	日期	星期	19雷电商1班	19雷电商2班	19雷电商3班	19雷电商4班
第一周	10月24日	周六	强化培训	强化培训	强化培训	强化培训
	10月25日	周日	强化培训	强化培训	强化培训	强化培训
	10月26日	周一	早	晚	早	晚
	10月27日	周二	早	晚	早	晚
	10月28日	周三	早	晚	早	晚
	10月29日	周四	早	晚	早	晚
	10月30日	周五	早	晚	早	晚
	10月31日	周六	早	晚	早	晚
	11月1日	周日	待定	待定	待定	待定
	11月2日	周一	待定	待定	待定	待定
	11月3日	周二	晚	早	晚	早
第二周	11月4日	周三	晚	早	晚	早
	11月5日	周四	晚	早	晚	早
	11月6日	周五	晚	早	晚	早
	11月7日	周六	晚	早	晚	早
	11月8日	周日	晚	早	晚	早
	11月9日	周一	早	晚	早	晚
	11月10日	周二	7:00-02:00	7:00-02:00	7:00-02:00	7:00-02:00
	11月11日	周三	7:00-24:00	7:00-24:00	7:00-24:00	7:00-24:00
第三周	11月12日	周四	早	晚	早	晚
	11月13日	周五	早	晚	早	晚
	11月14日	周六	早	晚	早	晚
	11月15日	周日	早	晚	早	晚
	11月16日	周一	晚	早	晚	早
	11月17日	周二	晚	早	晚	早
第四周	11月18日	周三	晚	早	晚	早
	11月19日	周四	晚	早	晚	早
	11月20日	周五	晚	早	晚	早
	11月21日	周六	晚	早	晚	早
	11月22日	周日	晚	早	晚	早

1.早班8.30-17.00（17-17.30班会）2.晚班16.30-24.00（16.30准时班会17点上机实操）3.中餐：分批安排，每班半小时用餐时间4.培训考核期10%的优化率5.本排班表后期还会根据客流情况适当调整班次6.今年大促期间有两个11.1-11.3日是双十一盛典开幕式也会有很多咨询活动11.1-11.3日和11.10-11.11日两个节点会设置数数数大家积极全程参与大促狂欢过程。

甲方：长沙市爱巴森网络科技有限公司

甲方代表：

联系电话：

甲方单位盖章：



2020年9月10日

乙方：湖南商务职业技术学院

乙方代表：

联系电话：

乙方单位盖章：



2020年9月10日

2、总结





见微前的准备

- 在和大家正式见面前，我们也开始了紧锣密鼓的准备工作的
- 开会总结往年实训和双十一节奏
- 做数据分析，提升专业知识和分析能力
- 学习新同事，提升自己的学习能力
- 为了能和大家见面，我们全力以赴学习各种技能—————

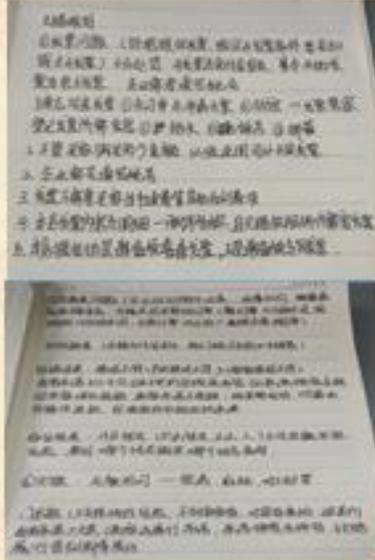


A slide titled '见微前的准备' (Preparation before the meeting). The slide features a list of five bullet points in red text, detailing the preparation work for the meeting. To the right of the text is a photograph showing a group of people sitting at tables in a meeting room, looking towards a screen. The background of the slide is the same repeating '囍' pattern as the title slide. There is a red lantern icon in the top left corner and a red cup icon in the bottom right corner.



课程植入

- 9月12号我们正式开始了实训的课程植入，一起完成《客户服务与管理》的课程
- 课程植入的五周时间，我们一起从售前到售后，从服务理念到业务知识，为后面的实训打下良好基础
- 还记得曾经抄写的笔记吗
- 还记得上课时的小写写小短剧吗





预备小组长

- 9月22号和所有有意向的同学第一次见面
- 9月25号完成预备小组长的选拔
- 9月26号我们第一次正式见面，和可爱的助教们一起学习售后知识
- 10月5号我们开始了正式的实训，从刚面对买家的问题不知所措，到能帮助其他同学解决问题，感谢大家一路成长
- 10月24号我们正式分組进入到能够实操的过程，除了业务知识的学习并开始学习管理技能
- 11月12号我们开始脱离管理，辅助其他同学解决疑难，帮助大组长减轻压力
- 常常羡慕见证大家的成长，感谢大家在实训期间的付出和努力





2020年商务实训动员会



10.27号下午我们进行了实训的动员会
 当时的氛围非常热烈，我承诺在今年双十一活动期间，将全力以赴做好本职工作，携手与我并肩的家人们，齐心协力，共创共赢！
 现在回首，大家在实训期间的忙碌，真正的感受到了团队的力量，大家都说的很棒，感谢大家一路来的坚持！
 努力总会有回报，10.31号的统考，我们迎来了统考第一的好成绩



强化期




从和相信思维处对刚接触真实的买家，每一个问题购买重复多次和其他小伙伴及组长确定
 我们从刚开始的承诺买家到学会聊天技巧和方式
 从只会用快捷短语到会自己组织语言回答买家问题，学会主动计算.....

强化期我们真正的开始了实训模式，学会了应对各种买家，学会了各种计算方式，计算逻辑，天猫的活动玩法.....
 明白了买家的想法，体会到了换位思考的重要性.....为后来的实训打下良好的基础



冲刺期

冲劲系列
万众一心

爱森必胜

商务战场
商务对手

10.31-11.3号、11.10-11.11, 我们经历了和以往双十一不一样的冲刺期, 经历了更长时间的锻炼, 为了自我荣誉, 为了小组荣誉, 我们在一起这几天携手共进, 一起为总目标17.18亿的目标努力

31号早上八点半开始组长和大部分同学就为开始冲刺期做的第一波流量, 大家一起开作战从31号早上到3号晚上零点, 在第二波活动时依旧坚持从10号的早上到11号的0点, 我们和团队的其他成员有了更彼此的机会, 感受到了双十一浓浓的冲刺、奋斗的精神。

售后期

售后期

11.4-9-11.12-20号冲刺完紧张又刺激的售前期迎来了考验耐心和团队协作能力的售后期, 相对于售前期的买家售后期买家的可配处理, 需要用各种内部系统查询和反馈确认, 接待量也从售前期的1-2个, 变成售后期的5、10、.....各种售后问题接踵而来, 从修改信息到退换货到退款售后, 从刚开始的不会处理到后面的能独立处理并且帮助组内人员处理.....

大组长每天巡视解决组内问题, 小组长每天处理群消息和大家的麻烦.....

因为有大组长, 售后期也没有那么可怕了

在组长的帮助和自己专业知识快速上升的情况下, 很快我们就迎来了实训的结束。



我们的收获

森马到赛马11.11.20日达成情况								
团队	人数	销售均值	转化	留存销售占比	质检	一次性解决率	挽留成功率	有效差评率
贾森	180	96166	62.52%	6.41%	93.21%	96.91%	1.2%	0.029%
陈敏超	128	85911	61.64%	3.04%	90.42%	97.65%	9.57%	0.029%
孟阳	43	10255	0.40%	3.37%	2.79%	-0.74%	2.43%	

因为有大群一起的努力，所以我们可以拥有了第一的好成绩
 因为大家的辛勤付出，大家辛苦了！
 感谢团队的精诚团结，团结，团结是胜利之本！
 感谢品牌，品牌是我们在市场上的核心竞争力，品牌是我们在市场上的核心竞争力。
 针对了以下不足点，团队改进措施：
 1. 品牌推广渠道的拓展，加大品牌宣传力度，提升品牌影响力。
 2. 品牌推广渠道的拓展，加大品牌宣传力度，提升品牌影响力。
 3. 品牌推广渠道的拓展，加大品牌宣传力度，提升品牌影响力。



我们的收获

知识积累

从书本学习到实践锻炼，我们从“学生”转变到了“职场人”，从看到小只的了解企业活动，到家心理——
 对营销和品牌的活动也有了更深刻的了解，不仅从品牌角度还获得了了解文案的心理，和文案进行沟通和文案——
 直面文案，了解文案，为后期对于文案的审核奠定良好的基础
 为以后工作和团队协作了更多的经验和认可，也明确了自己能帮企业文案的是什么，提前制定自己的职业规划。



适应环境

从刚开始的好奇，到上学第一天的紧张忙碌，新环境的陌生不适应，团队磨合的不合计算，新团队的磨合处理，逐渐适应，表现——
 到实训结束，我们学会了如何调整自己的心态，学会了在大环境下自我适应
 无论您遇到什么，它都是您生命中必须经历的，也许艰难，但它一定会教会您一些东西，这些经历值得去珍惜，一切好像并没有那么难，真正难的在于您适应的过程。

我们还可以做的更好

挑战自我

每个人在不同的年龄阶段，不同的社会背景下，都会有不同的身份和角色，实训的这段时间让我们见证了大家从学生的角色过渡到了半个“职场人”的角色，这段时间也见证了大家的成长和见证了部分人的“蜕变”，明年我们将正式从学生的角色过渡到职场人的角色，希望大家可以面对今年的实训再接再厉，勇敢的去做挑战自我。



精益求精

在整个实训过程中，有人拿到了积分前三，有人拿到了优秀奖励——
 每天都是一切的实训，实训的道理都是一样的，为什么会有优秀产生呢？优秀的人从来不需要别人监督，他们会自己知道他们需要做什么，努力的方向在哪里，严格要求自己，只有严格要求自己的人才会在同一起跑线的赛道上脱颖而出。



积分排名

序号	姓名	钉钉	总积分	课时数	奖项
1	倪雷	3a011	26	2591	三等奖
2	李俊峰	3a05	26	2612	优秀奖
3	郑晓航	3A06	26	2275	优秀奖
4	冯家强	3A12	26	2252	钻石奖
5	王林秀	3A05	26	2245	钻石奖
6	李小平	3A09	26	2214	钻石奖
7	乔红	3A06	26	2211	钻石奖
8	刘忠家	3a06	24	2254	钻石奖
9	印宇	3a015	24	2203	铂金奖
10	丁翠娟	3a05	24	2270	铂金奖
11	刘磊	3a07	24	2250	铂金奖
12	陈飞宇	3a03	24	2253	铂金奖
13	任建峰	3a06	24	2240	铂金奖
14	廖国成	3a07	24	2229	铂金奖
15	王文峰	3a016	24	2210	铂金奖
16	孙玉琴	3a016	24	2211	铂金奖
17	吴海刚	3a06	24	2209	铂金奖
18	刘强	3a02	24	2176	铂金奖
19	廖国江	3a06	24	2165	铂金奖
20	蔡乾洪	3a016	24	2160	铂金奖

激励达成情况

总共兑付奖励200项
覆盖占比16%

奖项	姓名	金额
年度评优第一名	陈海峰 (3a01)	200
年度评优第二名	周浩 (3a01)	200
11-12年度第二名	陈海峰 (3a01)	100
11-12年度第三名	廖国成 (3a07)	100
暖心管家个人第一	陈国成 (3a01)	200
暖心管家个人第二	陈国成 (3a01)	200
暖心管家个人第三	陈国成 (3a01)	100
11-12年度小微管家第一	黄春有 (3a08)	200
暖心管家小微	陈国成 (3a01)	500
11年度第三名	李俊峰 (3a05)	100
3-4年度第一名	黄春有 (3a08)	200
3-4年度第二名	陈国成 (3a01)	200
3-10年度第二名	社会主义接班人 (3a08)	100
千元大奖	陈海峰 (3a01)	200
千元大奖	周浩 (3a01)	150
千元大奖	陈国成 (3a01)	100
8-12年度第一名	陈国成 (3a01)	200
8-12年度第二名	黄春有 (3a08)	200
8-12年度第三名	廖国成 (3a07)	100
12-20年度暖心管家个人第一	李俊峰 (3a05)	200
12-21年度暖心管家个人第二	周浩 (3a01)	200
12-22年度暖心管家个人第三	刘强 (3a02)	100
12-22年度暖心管家小微第一	陈国成 (3a01)	500



激励达成情况

激励达成情况						
	品牌	店名	姓名	奖项	达成	激励
销售1-3号	康恩	8895	李永斌	双11销售冠军 (康恩)	19700.03	100
	群达	305	蔡上以	双11销售冠军 (群达)	15496.61	100
转化1-3号	康恩	8895	廖子豪	转化冠军 (康恩)	74.20%	200
	群达	305	王叶梅	转化冠军 (群达)	68.18%	200
销售11号	康恩	8895	李永斌	双11销售冠军 (康恩)	14692.29	100
	群达	305	蔡上以	双11销售冠军 (群达)	10513.65	100
转化11号	康恩	8895	刘琳	转化冠军 (康恩)	75.89%	200
	群达	305	王叶梅	转化冠军 (群达)	74.51%	200
另做跟进	康恩	8895	东斌	康恩跟进99地手	-43.59	100
	群达	305	蔡上以	群达跟进99地手	23.95	100



集赞奖

商务名媛		
谢思雅	马h01	19个集赞



3、学生补贴发放

11月实习生津贴发放表

单位名称: 

姓名	身份证	手机号	应发金额	代扣个税 勿修改公式	实发金额
彭子轩		6	2575	0	2575
方涛		0	2183	0	2183
杨妙		3	2521	0	2521
陈莎		X	3123	0	3123
秦甜		3	2621	0	2621
薛思黎		1	2443	0	2443
曾广城		0	2515	0	2515
徐微		4	2491	0	2491
雷城潘		9	2485	0	2485
汪敖东		0	2563	0	2563
廖慧彬		8	2394	0	2394
段成圆		9	2587	0	2587
赵莉		X	2575	0	2575
方伊婷		2	2539	0	2539
张梦雪		0	2497	0	2497
谷纯		9	2491	0	2491
朱昆		X	1993	0	1993
李澳		X	2035	0	2035
陈干芊		X	2671	0	2671
王妮		66	2471	0	2471
董绚雨		29	2569	0	2569
王建超		02	2106	0	2106
张迂		86	2293	0	2293
郑浩文		94	2453	0	2453
谢永富		10	3073	0	3073
谭燕姿		42	3211	0	3211
章贤良		44	3029	0	3029
周琳		21	3205	0	3205
奉思琳		2X	2735	0	2735
易秋云		44	2627	0	2627
张浩霖		15	2777	0	2777
曹浪		52	2363	0	2363
张法芝		64	2647	0	2647
肖婧姝		65	2279	0	2279
周莹		42	2693	0	2693
张星茹		63	2687	0	2687
胡瑶薇		44	2507	0	2507

序号	岗位	班级	姓名	身份证号	电话号码	总计
商务学	小组长	19电商1班	易翠萍	221		
商务学	小组长	19电商1班	文露	522	0	2988.00
商务学	小组长	19电商1班	王露露	047	4	2786.67
商务学	学生	19电商1班	李慧	325	1	2602.67
商务学	学生	19电商1班	李婉清	982	8	2005.00
商务学	学生	19电商1班	周欢	765	9	2250.00
商务学	学生	19电商1班	单飞燕	325	2	1940.00
商务学	学生	19电商1班	李颖倩	025	2	1990.00
商务学	学生	19电商1班	彭晓群	025	9	2120.00
商务学	学生	19电商1班	肖玉雅	381	7	2015.00
商务学	学生	19电商1班	刘志豪	721	0	1950.00
商务学	学生	19电商1班	谢雪	354	3	2045.00
商务学	学生	19电商1班	李美娟	523	7	2220.00
商务学	学生	19电商1班	黄少坤	525	7	1955.00
商务学	学生	19电商1班	李波	076	0	1960.00
商务学	学生	19电商1班	申宇	599	0	1740.00
商务学	学生	19电商1班	伍清霞	67X	3	1955.00
商务学	学生	19电商1班	郑尧	04	2	2136.04
商务学	学生	19电商1班	顾云辉	81X	4	1981.04
商务学	学生	19电商1班	周丹丹	032	1	2016.04
商务学	学生	19电商1班	丁慧洁	524	8	2036.67
商务学	学生	19电商1班	谢日安	025	6	1996.04
商务学	学生	19电商1班	莫惠娟	87	3	1886.04
商务学	学生	19电商1班	周浩兰	24	8	1956.04
商务学	学生	19电商1班	魏明慧	68	6	1787.92
商务学	学生	19电商1班	李欧阳	24	9	1946.67
商务学	学生	19电商1班	陈海云	2X	6	1996.67
商务学	学生	19电商1班	李倩	2X	7	2031.04
商务学	学生	19电商1班	吴巧	21	0	2036.04
商务学	学生	19电商1班	刘岚鹏	40	6	1981.04
商务学	学生	19电商1班	周思颖	78	2	1991.04
商务学	学生	19电商1班	陈薇	89	8	1755.67
商务学	学生	19电商1班	梁志友	48	1	1726.67
商务学	学生	19电商1班	李慧婷	2X	9	1754.67
商务学	学生	19电商1班	杜彤	2X	0	1751.67
商务学	学生	19电商1班	李湘	40	1	1606.67
商务学	学生	19电商1班	刘磊	00	0	1711.67
商务学	学生	19电商1班	陈文定	93	5	1771.67
商务学	学生	19电商1班	彭玉华	18	5	1766.67
商务学	学生	19电商1班	易思瑞	41	9	1746.67
商务学	学生	19电商1班	孔燕芝	43	6	1741.67
商务学	学生	19电商1班	罗洁	22	6	1506.67
商务学	学生	19电商1班	罗洁	03	1	1741.67

