



广东生态工程职业学院
GUANGDONG ECO-ENGINEERING POLYTECHNIC

中国邮政 11183 广州中心参与高等职业
教育人才培养年度报告（2023）：广
东生态工程职业学院



2022年12月

中国邮政 11183 广州中心参与高等职业教育人才培养年度 报告 (2023) : 广东生态工程职业学院

一、企业基本情况

中国邮政 11183 广州中心是中国邮政速递物流股份有限公司广东省分公司的下辖机构。中国邮政作为大型知名国企一直秉承“人民邮政为人民”的服务理念，现已发展成为实业与金融相结合、业务多元化的大型企业集团，自 2012 年首次入围世界 500 强企业以来一直保持持续快速健康的发展，2021 年世界 500 强企业排行榜排名第 74 位，首次挺进世界前 80 强。11183 广州中心是中国邮政全国三大区域中心之一，为全国包括广东、新疆、黑龙江、上海、海南等 20 多个省、市、自治区提供综合性电话和在线邮政客服服务。

二、企业资源投入情况

校企双方为充分发挥高等职业院校人才培养、科学研究和服务社会的功能，实现与企业、行业紧密对接，强化校企交流与合作，借助各自优势，共同培养高素质人才。根据《职业教育法》及高等职业教育培养目标及要求，本着“创新、共商、共建、共享、共赢、稳定、恒久、高效、优质”的合作精神，建立深度的校企战略合作伙伴关系。广东生态工程职业学院 2021 年 10 月与中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心签订《校企实习实训基地社会化服务暨教学实践项目合作协议》(合同编号: GDSTY2021JK175-403)。协议内容约定，经济贸易学院于 2021 年 10-12 月，组织 2020 级电子商务专业 4 个班的学生参加电商客服实战教学实践项目，为中国邮政集团有限公司广

东省 11183 广州中心提供电商客服社会服务。该项目服务内容已于 2021 年 12 月全部完成,最终实现社会服务收入 33.65 万元(已于 2021 年 12 月到账)。

为进一步深化产教融合,校企双方于 2021 年 11 月签订《校企合作战略框架协议》(合同编号:GDSTY2021JK175-403),建立深度的校企战略合作伙伴关系,企业为学生见习、实习、实训、教师实践、学生就业创业等提供支持。



图 1 2022 年廖金铃校长率队走访重点校外实践教学基地—中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心



图 2 2021 年陈岭伟副校长率队走访中国邮政 11183 广州中心签约共建高技能人才培育基地

三、企业参与高职教育的做法和成效：“立德树人，电商客服真实战，三全育人显成效”

电子商务专业实践课程《电商客服实战》对学生的教育严格按照全员育人、全程育人、全方位育人的要求进行，具体措施、成效如下：

1. 措施：11183 广州中心是中国邮政全国三大区域中心之一，为全国包括广东、新疆、黑龙江、上海、海南等 20 多个省、市、自治区提供综合性电话和在线邮政客服服务，每年“双 11”业务高峰期因业务量暴涨，会存在阶段性增加客服人员的需求。2021 年 10-12 月，为深入贯彻落实《中共中央国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》，践行教育部关于《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的通知要求，经济贸易学院联合中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心，组织电子商务专业 2020 级 4 个教学班 182 名学生开展电商物流客服社会服务暨教学实践项目。

2. 成效：将《电商客服实战》课程实践教学融入电商物流知名企业一线工作，让同学们在生产一线岗位亲身体会电商行业的工作方式、工作技巧、工作强度和工作压力，最终实现培养学生劳动精神，提升学生专业技能和心理承压能力的教学目标。本项目于 2021 年 12 月顺利完成，最终实现社会服务收入 33.65 万元。

3. 全员育人：本项目得到学校领导和教务部的大力支持，经济贸易学院制订了以尹冬梅院长为总指挥的电商客服实战教学项目执行方案，经济贸易学院副书记白华艳、电子商务专业带头人柯戈老师、专任教师梁露丝老师、卢秋欣老师、蓝岚老师、辅导员吴莉老师、班

主任张宸源老师、肖金梅老师、刘宇兴老师、朱艳老师，经贸实训基地管理员何耀新老师、柯志良老师均全程参与实战项目，各司其职，为项目的顺利开展保驾护航。



图 3 陈岭伟副校长到现场看望参训的 2020 级电子商务专业学生



图 4 经济贸易学院尹冬梅主任带队赴中国邮政 11183 广州中心实地考察

| 2021广生态—中国邮政 11183 广州中心电商客服 实战教学项目执行方案 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|----|------------------------|---------------|---|---------------|--|---|---|--|---|------|--|---------------|--------------------------|---------------|-------------------------|--------|---|--------|--|------|---------|---------|-----------------|---------|--|----------|--------------------------|
| <p>项目总指挥：尹冬梅（生态学院经贸系主任）、李颖珍（邮政 11183 客服中心综合部总监）</p> <p>项目组成员： 生态学院：柯戈、白华艳、钟洁华、梁露丝、杨洁萍、肖金梅、卢秋欣、蓝岚、何耀新、柯志良、吴莉、张宸源、刘宇兴、朱艳、纪庆哲</p> <p>邮政 11183 客服中心：何润生、潘明娟、邮政客服项目导师和技术员</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>一、具体工作分工</p> <p>场地协调：柯戈、白华艳、何耀新、钟洁华</p> <p>网络和技术：柯志良、纪庆哲</p> <p>跟训教师：柯戈、梁露丝、杨洁萍、肖金梅、卢秋欣、蓝岚</p> <p>安全保障：柯戈、梁露丝、张宸源、肖金梅、刘宇兴、朱艳</p> <p>心理辅导：吴莉、张宸源、肖金梅、刘宇兴、朱艳</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>二、在校培训阶段安排</p> <p>项目地点：经贸实训园</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>10月23日 星期六</th> <th>10月24日 星期日</th> <th>10月28日 星期四</th> <th>10月30日 星期六</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>时间/地点/人员</td> <td>8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班)</td> <td>8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班)</td> <td>13:00-17:00 18:00-22:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班)</td> <td>8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班)</td> </tr> <tr> <td>企业导师</td> <td>邮政 11183 客服中心</td> <td>邮政 11183 客服中心</td> <td>邮政 11183 客服中心</td> <td>邮政 11183 客服中心</td> </tr> <tr> <td>跟训教师</td> <td>柯戈、梁露丝</td> <td>柯戈、梁露丝</td> <td>柯戈、梁露丝</td> <td>柯戈、梁露丝</td> </tr> <tr> <td>技术员</td> <td>柯志良、纪庆哲</td> <td>柯志良、纪庆哲</td> <td>柯志良、纪庆哲</td> <td>柯志良、纪庆哲</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | 日期 | 10月23日 星期六 | 10月24日 星期日 | 10月28日 星期四 | 10月30日 星期六 | 时间/地点/人员 | 8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | 8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | 13:00-17:00 18:00-22:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | 8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | 企业导师 | 邮政 11183 客服中心 | 邮政 11183 客服中心 | 邮政 11183 客服中心 | 邮政 11183 客服中心 | 跟训教师 | 柯戈、梁露丝 | 柯戈、梁露丝 | 柯戈、梁露丝 | 柯戈、梁露丝 | 技术员 | 柯志良、纪庆哲 | 柯志良、纪庆哲 | 柯志良、纪庆哲 | 柯志良、纪庆哲 | | | |
| 日期 | 10月23日 星期六 | 10月24日 星期日 | 10月28日 星期四 | 10月30日 星期六 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 时间/地点/人员 | 8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | 8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | 13:00-17:00 18:00-22:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | 8:30-12:00 13:30-18:00 国贸实训室(电商2002班) 电商实训室(电商2003班) 2楼VBSE实训室(电商2001班、电商2004班) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 企业导师 | 邮政 11183 客服中心 | 邮政 11183 客服中心 | 邮政 11183 客服中心 | 邮政 11183 客服中心 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 跟训教师 | 柯戈、梁露丝 | 柯戈、梁露丝 | 柯戈、梁露丝 | 柯戈、梁露丝 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 技术员 | 柯志良、纪庆哲 | 柯志良、纪庆哲 | 柯志良、纪庆哲 | 柯志良、纪庆哲 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>三、实训阶段安排</p> <p>第一期：11月1日（星期一）—11月20日（星期六） 每人每周休息 1 天，周六周日正常上班，根据工作组的安排每人每周，周一到周五轮休 1 天</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>11月1日（星期一）—11月20日（星期六）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>时间</td> <td>8:00—19:00，午休 1.5 小时，下班时间在业务高峰期可能延迟每天具体下班时间以企业项目组要求执行</td> </tr> <tr> <td>地点</td> <td>中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 广州市天河区林和中路 188 号恒源大厦 8 楼</td> </tr> <tr> <td>项目名称</td> <td>菜鸟工单</td> </tr> <tr> <td>参训人员</td> <td>电商 2001 班（46 人）</td> </tr> <tr> <td>跟训教师</td> <td>电商 2002 班（47 人）、电商 2003 班（46 人） 第一周（11月1日-11月7日）：柯戈、梁露丝、卢秋欣 第二周（11月8日-11月14日）：柯戈、梁露丝、蓝岚 第三周（11月15日-11月20日）：柯戈、梁露丝、肖金梅</td> </tr> <tr> <td>企业导师和技术员</td> <td>中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心</td> </tr> </tbody> </table> <p>第二期：11月22日（星期一）—12月11日（星期六） 每人每周休息 1 天，周六周日正常上班，根据工作组的安排每人每周，周一到周五轮休 1 天</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>11月22日（星期一）—12月11日（星期六）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>时间</td> <td>8:00—19:00，午休 1.5 小时，下班时间在业务高峰期可能延迟每天具体下班时间以企业项目组要求执行</td> </tr> <tr> <td>地点</td> <td>中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 广州市天河区林和中路 188 号恒源大厦 8 楼</td> </tr> <tr> <td>项目名称</td> <td>菜鸟工单</td> </tr> <tr> <td>参训人员</td> <td>电商 2004 班（47 人）</td> </tr> <tr> <td>跟训教师</td> <td>周一梁露丝、周二柯戈、周三梁露丝、周四杨洁萍、周五柯戈、周六柯戈、周日梁露丝</td> </tr> <tr> <td>企业导师和技术员</td> <td>中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">广东生态工程职业学院 经贸系 2021年10月21日</p> | | | | | 日期 | 11月1日（星期一）—11月20日（星期六） | 时间 | 8:00—19:00，午休 1.5 小时，下班时间在业务高峰期可能延迟每天具体下班时间以企业项目组要求执行 | 地点 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 广州市天河区林和中路 188 号恒源大厦 8 楼 | 项目名称 | 菜鸟工单 | 参训人员 | 电商 2001 班（46 人） | 跟训教师 | 电商 2002 班（47 人）、电商 2003 班（46 人） 第一周（11月1日-11月7日）：柯戈、梁露丝、卢秋欣 第二周（11月8日-11月14日）：柯戈、梁露丝、蓝岚 第三周（11月15日-11月20日）：柯戈、梁露丝、肖金梅 | 企业导师和技术员 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 | 日期 | 11月22日（星期一）—12月11日（星期六） | 时间 | 8:00—19:00，午休 1.5 小时，下班时间在业务高峰期可能延迟每天具体下班时间以企业项目组要求执行 | 地点 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 广州市天河区林和中路 188 号恒源大厦 8 楼 | 项目名称 | 菜鸟工单 | 参训人员 | 电商 2004 班（47 人） | 跟训教师 | 周一梁露丝、周二柯戈、周三梁露丝、周四杨洁萍、周五柯戈、周六柯戈、周日梁露丝 | 企业导师和技术员 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 |
| 日期 | 11月1日（星期一）—11月20日（星期六） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 时间 | 8:00—19:00，午休 1.5 小时，下班时间在业务高峰期可能延迟每天具体下班时间以企业项目组要求执行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地点 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 广州市天河区林和中路 188 号恒源大厦 8 楼 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 项目名称 | 菜鸟工单 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参训人员 | 电商 2001 班（46 人） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 跟训教师 | 电商 2002 班（47 人）、电商 2003 班（46 人） 第一周（11月1日-11月7日）：柯戈、梁露丝、卢秋欣 第二周（11月8日-11月14日）：柯戈、梁露丝、蓝岚 第三周（11月15日-11月20日）：柯戈、梁露丝、肖金梅 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 企业导师和技术员 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 日期 | 11月22日（星期一）—12月11日（星期六） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 时间 | 8:00—19:00，午休 1.5 小时，下班时间在业务高峰期可能延迟每天具体下班时间以企业项目组要求执行 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地点 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 广州市天河区林和中路 188 号恒源大厦 8 楼 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 项目名称 | 菜鸟工单 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参训人员 | 电商 2004 班（47 人） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 跟训教师 | 周一梁露丝、周二柯戈、周三梁露丝、周四杨洁萍、周五柯戈、周六柯戈、周日梁露丝 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 企业导师和技术员 | 中国邮政集团有限公司广东省 11183 广州中心 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

图 5 广生态—中国邮政 11183 广州中心电商客服实战教学项目执行方案

4. 全程育人：①确定项目：本次社会服务暨教学实践项目经过经济贸易学院尹冬梅院长和电子商务专业教师经过近一个月与企业的反复沟通和实地走访，最终决定与中国邮政 11183 广州中心开展项目合作；②岗前培训：本次实训项目分为岗前培训和顶岗实训 2 个阶段。同学们在正式上岗前，要经过在校 4 天的理论培训和企业 2 天的跟岗培训，通过企业组织的岗前考核才能获得项目实训资格。通过对同学们进行中国邮政企业文化介绍、岗位实务作业流程以及操作规则等方面的系统培训，让同学们全身心进入实战状态；③项目实战：项目实践期自 2021 年 11 月 1 日始至 2021 年 12 月 12 日，2020 级电商专业 4 个班 182 名学生在课程实训周，分批到校企双方共建的校外实训基地广东省 11183 广州中心进行电商客服实战，每班共 3 周实训学时；

④课程考核与评价：项目实训结束后，学校和 11183 广州中心共同组织了实习总结及表彰大会，总结经验、表彰先进，同学们将自己的实习内容和实习心得形成课程总结，提交到“优学院”网络教学平台，实习指导老师根据同学们的各项实习数据和实习总结进行评价考核。

⑤项目总结与推广：项目指导老师团队将本次教学改革项目全过程进行总结，形成总结报告，为后续同类项目实施提供借鉴和指导性建议。

5. 全方位育人：电子商务专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，面向电子商务职业岗位群，能够从事网络营销、网店运营等工作的高素质技术技能人才。本教学改革项目在德、智、劳 3 个方面提升了学生的综合素质：①在德方面，我校同学在 2021 年双 11 业务高峰期这 3 周时间付出的辛勤劳动，帮助很多很多偏远地区、疫情地区、受风雪影响地区的乡亲们解决了实际问题，同学们通过自己的努力劳动回报社会，比电商客服实践技能提升更宝贵的是，切实提升了自己的社会责任感、成就感和获得感；②在智方面，将《电商客服实战》课程实践教学融入电商物流知名企业一线工作，让同学们在生产一线岗位亲身体会电商行业的工作方式、工作技巧、工作强度和工作压力，最终实现了培养学生劳动精神，提升学生专业技能和心理承压能力的教学目标；③在劳方面，本项目深入贯彻落实了《中共中央国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》，践行了教育部关于《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的通知要求。

退役军人学员、电子商务 2001 班陈焯同学被安排参加菜鸟工单

岗实训，陈烨同学主要负责菜鸟咨询工单处理工作。他学习能力强，能迅速理解并掌握业务问题难点，日常服从团队安排，工量阶梯式提升，从第一天服务 200 名客户咨询，到第 2 周开始日均服务 400 多名客户，成绩突出。陈烨同学在武警部队服役期间曾腰部受伤，此次电商客服实训期间需久坐处理工单，引起腰部疼痛不适，但他从未抱怨和表露不适，甚至中午放弃休息在处理工单。现场班组长曾建议他中午休息一下，下午才更有活力，他却微笑着平淡地答道：中午休息了，下午会更困，况且中午还可以多做一点单，就多为一个客户解决了事情。这个瞬间真正诠释了“人民子弟兵”与“人民邮政为人民”的高度一致性。中国邮政 11183 广州中心邝健涛总经理高度赞扬了陈烨同学的实习表现，并在中国邮政 11183 广州中心企业号发文为陈烨同学点赞。

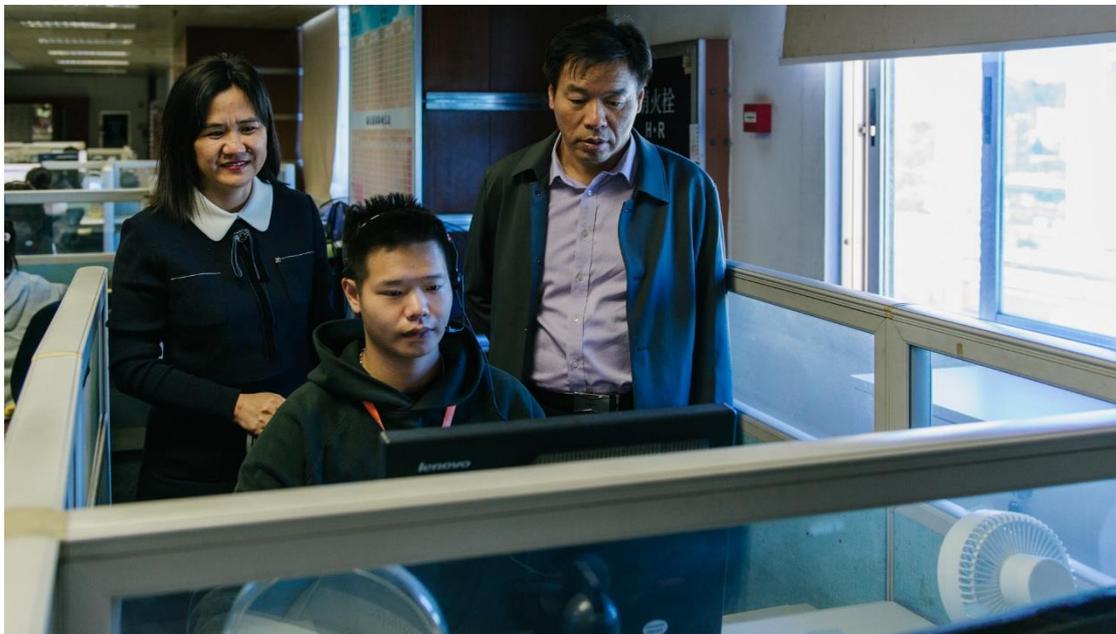


图 6 陈岭伟副校长观摩电商 2001 班陈烨同学实习工作内容



图 7 中国邮政 11183 广州中心邝健涛总经理高度赞扬陈焯同学的实习表现

真心真意为客户 - 11183广州中心一线员工陈焯
2021-11-12 企业小助手

他，曾是一名铮铮铁骨武警战士，纪律严明，雷厉风行；他，现是一名伏青柔情客服实习生，一丝不苟，服务客户，他就是生态职业学院的一名退伍在校学生陈焯，他是领导眼中的好标兵，也是同学学习的好榜样。

军旅生活把他扛，实习生活键盘敲，他退伍不褪色，从一名战士到一名客服实习生的转变，态度端正，始终保持军人的作风与态度，务实有担当，每天以饱满的精神投入到工作当中，无论在客服部菜鸟工单岗还是主导工单处理岗均表现优异。

在菜鸟岗实习期间，主要负责菜鸟咨询工单处理工作。他学习能力强，能迅速理解并掌握业务问题难点，日常服从团队安排，工量阶梯式提升，从**第一天服务200名客户咨询，到现在一天服务400名客户，成绩突出。**

在主导工单处理岗实习期间，主要负责客户投诉工单的审核、闭环工作。他适应能力强，积极认真，能迅速掌握客服话术和相关业务知识，为后续解决客户问题打下坚实基础。上岗后，面对客户的每一单投诉，他总能认真倾听，细心解答，遇到难题客服，他不退缩，耐心解释双十一电商促销活动和服务原因带来的影响，并主动致歉争取客户谅解。

闲暇时，我们了解到他服役期间腰部受伤，久坐腰部疼痛不适，但他从未抱怨和表露不适，甚至中午放弃休息在处理工单。

现场班组长建议他中午休息一下，下午才更有活力。他却微笑着平淡地答道：中午休息了，下午会更困，况且中午还可以多做一点单，就多为一个客户解决了事情。

这个瞬间真正诠释了“人民子弟兵”与“人民邮政为人民”的高度一致性。

让我们大家为他点赞！陈焯，你是好样的！

图 8 中国邮政 11183 广州中心企业号发文赞扬陈焯同学

四、合作的政策和制度保障体系

2022 年 2 月经济贸易学院和中国邮政 11183 广州中心联合申报校级校外实践教学示范基地，2022 年 7 月获批立项建设。中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地位于广州市天河区林和中路 188 号恒源大厦，为中国邮政集团公司的自有物业，紧邻地铁 3 号线广州东站 F 出口右转 50 米，离我校门口的地铁 6 号线龙洞站仅 5 站地铁，

交通便利。中国邮政 11183 广州中心是中国邮政全国三大区域中心之一，业务岗位主要包括菜鸟工单客服岗、话务客服岗、客服中心综合行政岗等，为全国包括广东、新疆、黑龙江、上海、海南等 20 多个省、市、自治区提供综合性电话和在线邮政客服服务。中国邮政 11183 广州中心与包括我校在内的近 10 所职业院校已开展实质性的电商客服实战教学实践项目，实训基地在业务岗位和业务量充足，工作环境优异，实践教学基地通过真实化项目教学的方式，与各大院校合作培育电商客服全流程多岗位的技术技能人才。

为保障基地建设顺利开展，校企双方共同制订《中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地管理办法》，包括以下内容：

1. 成立广东生态职院-中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地项目组

经济贸易学院联合中国邮政 11183 广州中心，由学校领导、经贸学院领导、企业人员、专业负责人和专业骨干教师组成校外实践教学基地建设项目组，主要负责电子商务专业群相关专业人才培养方案的修订、专业实践课程的建设、教学方式创新、学生学业的评价等，同时还负责选派优秀的学校教师和企业技术骨干担任校企双导师等。

2. 共同制定人才培养方案与课程教学体系

学校与企业共同研究修订电子商务专业群相关专业的人才培养方案，确定中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地相应的教学内容和教学模式，改革教学质量评价标准和学生考核办法，将实训工作业绩和企业导师评价纳入学生学业评价标准。在人才培养目标的指导

下，按照“企业用人需求与岗位资格标准”来设置课程，建成“电商客服专业课程+电商客服项目实战”为主要特征的课程体系。其中企业工作项目是完全按照企业需求设计，由企业培训讲师、技术骨干和专业教师共同来承担教学任务。

五、助推企业的发展情况

广东生态职院-中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地建设将全面贯彻党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，坚持以人民为中心，坚持新发展理念，认真落实、及早决策部署，深化职业教育等改革，发挥企业重要主体作用，促进人才培养供给侧和产业需求侧结构要素全方位融合，为培养美丽中国建设高素质创新人才、技术技能人才提供有力支撑。通过双方的紧密合作，打造双赢、可持续发展的战略合作伙伴关系。校企双方本着“资源共享，优势互补，责任同担，利益共享”的原则，培养更多具有良好专业知识、操作技能和职业素养的高素质、高技能的应用型人才，促进学校深化教育教学改革、提升教育教学培训质量，促进企业员工队伍建设、产业升级和事业发展。

校企共享双方团队及资源，可以开展以下方面合作，具体项目细节根据双方友好协商而定。

1. 企业为学生见习、实习、实训、教师实践、学生就业创业等提供支持。

2. 学校为企业员工培训、企业技术和产品研发、成果转移转化等

提供支持。

3. 试行“双导师制”，中国邮政 11183 广州中心选派中高层领导，技术人员、中高级技师担任广东生态工程职业学院的专家讲师和兼职教师，参与学校人才培养过程；参与校企共建课题研究、教学改革、教材编写等工作。成果产权归双方共同所有。

4. 在社会服务方面，应“产学研用”需要，双方进行科研项目开发、技术支援、技术推广和学术研讨。企业依托技术力量、项目实战、与学校共同培养人才；学校为企业提供师生到企业项目实战。

5. 合作建设并共同管理实习实训基地、教学和科研机构、技术工艺和产品开发中心、学生创新创业技能鉴定和员工培训等机构。

6. 为保证合作培养的人才质量，企业应投入一定的办学资源。如投资建设专门化的校内外实训室，满足我校电子商务专业群学生的实训需要；推荐企业的技术骨干，科研能手承担合作专业的部分教学任务；积极为电子商务专业群的学生下企业实践创造条件，以使合作培养的学生尽快适应企业的需求。



图9 广东生态工程职业学院与中国邮政“双11”电商客服教学实战项目

六、企业参与职业教育的特色亮点

1. 与校内电子商务专业群经贸产教融合实训基地形成有效联动

通过广东生态职院-中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地的人才培养运作解决电子商务专业群 6 个专业部分学生的实习和就业问题，每年约 100 名我校实习生和毕业生到中国邮政 11183 广州中心参加跟岗实训或岗位实习，并与校内电子商务专业群经贸实训基地形成有效联动。

2. 中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地实行双导师教学，学校教师和企业导师均承担教学任务。

学校与企业之间人员可以互聘共用、双向挂职锻炼、横向联合技术研发和开展专业建设。校方导师的职责是，负责学生职业生涯规划指导、专业及相关课程开设答疑、学生各项学分获取情况通报及指导、校内各项事务及时通告与辅导等所有与学业、专业相关的问题，做好职业指导，并协助辅导员做好学生的思想、学习态度等工作。企业导师的职责是，随时了解学生在企业岗位工作期间的思想动态、情绪波动，帮助学生做好职业规划、课业实践辅导等。师资主要由 3 方面组成：学校专业课教师、企业岗位课程导师、班主任和辅导员。

①学校专业课教师

学校专业课教师担任班级导师，主导学生在中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地实训、实习期间的学习、考勤、生活等各方面工作，与企业导师沟通，做好协调工作；

②企业岗位课程老师

企业配备 1 名岗位课程负责人，负责理论、素养、技能培养等工作，同时配备 3-5 人的岗位课程教师团队，集中进行企业岗位技能培养。在岗位实时指导，对学生工作完成情况进行评价，帮助学生做好成长计划。

③班主任和辅导员

班主任和辅导员主要承担班级管理和学生进行岗位实践时的生活管理和心理指导任务。企业 1 名，负责学生岗位安排，学生在企业工作情况考评，学生在企业寻求帮助的直接联系人；校方 1-2 名，协助调整学生在岗位实训过程中产生的心理问题。



图 10 电子商务专业学生在中国邮政 11183 广州中心实操《电商客服实战》课程实战项目



图 11 参训同学获得由学校和中国邮政共同颁发的荣誉证书和实习证明

七、企业参与高职教育的问题

广东生态职院-中国邮政 11183 广州中心校外实践教学基地的建设目标包括以下 4 个方面：

1. 建成校级电子商务专业群校外实践教学基地，并通过校外实践教学基地带动校内实训基地建设。中国邮政具有丰富的电子商务领域运营经验，在电子商务专业群的《电商客服实战》、《网络营销实务》等实践教学过程中引入中国邮政集团的真实项目，有利于实现校内实践教学与企业工作的真正接轨；

2. 建成我校电子商务专业群的优质跟岗实训和顶岗实习校外实践教学基地。通过基地的人才培养运作解决电子商务专业群 6 个专业部分学生的实习和就业问题，每年约 100 名我校实习生和毕业生到中国邮政 11183 广州中心参加跟岗实训或顶岗实习；

3. 服务中国邮政，培育学生劳动精神和劳动技能，用实际行动回报社会。通过校企共育电子商务技术技能人才，为电子商务行业输送合格的从业人员，支持行业企业和社会经济的发展，以体现基地的社会服务效益；

4. 3 年内获批立项建设省级校外实践教学基地。通过与中国邮政共建校级校外实践教学基地并积极申报省级校外校外实践教学基地，动态更新大型国有企业的用人需求，探索具有广东生态工程职业学院特色的工学结合校企人才培养模式，为我校与其他知名企业合作打基础。