

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2023〕80号

关于公布 2023 年校级教学质量与教学改革 工程立项项目的通知

各系（部）、机关各处（室）：

根据《教育部等九部门关于印发〈职业教育提质培优行动计划（2020—2023 年）〉的通知》（教职成〔2020〕7 号）《国家职业教育改革实施方案》等文件精神，为推动我校深化教育教学改革、提高人才培养质量，学校组织开展了 2023 年校级教学质量与教学改革工程项目评审立项工作。经各系（部）申报、教务处审查、校外专家和学校学术委员会评审，确定“仁源产业学院”等 30 项为 2023 年校级教学质量与教学改革工程立项项目。项目经公示无异议后，现予以公布。

一、本次立项的校级教学质量与教学改革工程项目研究时间为 2023 年 7 月至 2025 年 7 月。

二、学校将从校级教学质量与教学改革工程项目中择优推荐申报省教学质量与教学改革工程项目。各系（部）要高度重视，多措并举支持项目建设，各项目负责人要积极组织项目组成员按照立项申请书所确定的实施方案及实施计划，认真做好项目的建设工

附件：2023 年校级教学质量与教学改革工程项目立项一览表



附件

2023 年校级教学质量与教学改革工程项目 立项一览表

序号	类型	项目名称	项目负责人	项目组成员
1	示范性产业学院	仁源产业学院	张榕欣	董利、孙国勇、刘影、左映平、唐林志 唐灵香、朱俊、甘利英
2		数字电商产业学院	张耿锋	崔萍、张耿锋、赵丽金、柯春媛、江静 刘涛、朱曼婷、钟诗微、陈伟霞、陈梅 刘峻兵、黄丽娥、陈科、黄丽、高翔 卓良琪、阮斯媚、陈冠宇、谭风雨 梁子成、谢家灏、罗颖、何靖雯、陈浩 赵欣、林朗斌、张剑锋、冯建华 张翠萍、黄莹敏、李国政、严浩
3	实践教学示范基地	人力资源管理产教融合实训基地	车德昌	梁辉良、吴家豪、苏雅宁、郑子若 张子妮、梁章萍、王盛南
4	校外实践教学示范基地	海天食品检验检测技术专业校外实践教学基地	左映平	张榕欣、刘影、甘钊生、杨璐璐 车桂珍、吕秋洁、颜荫贤、温少伦
5		深圳好顺佳财务顾问有限公司大数据与会计专业校外实践教学基地	杨日霞	赵丽金、柯耀明、梁蕤、戴甘露 李春梅、沈浩彦、徐晓刚、曹慧
6		广东威灵电机制造有限公司一工业机器人技术专业校外实践教学基地	蔡美丹	丁茂清、陆叶、黎庆柱、王开、梁峻槐 卢亮、李意
7		东莞市顺丰信息科技服务有限公司现代物流管理专业校外实践教学基地	陈梅	刘涛、梁子成、李秋萍、陈容容
8		深圳一览人力资源管理专业校外实践教学基地	车德昌	梁辉良、吴家豪、苏雅宁、郑子若 张子妮、梁章萍、卢致毅、甘钊宇
9		广州置家实业集团有限公司一市场营销专业校外实践教学基地	朱曼婷	柯春媛、黄丽、高翔、罗颖、卓良琪
10		深圳百果园实业（集团）股份有限公司电子商务专业校外实践教学基地	张耿锋	陈伟霞、谭风雨、谢家灏

11	教师 教学 创新 团队	电子商务专业教师教学创新 团队	柯春媛	崔萍、张耿锋、刘涛、江静、梁逸更 陈国波、陈富铭
12	技能 大师 工作室	柯春媛农产品营销技能大师 工作室	柯春媛	崔萍、张耿锋、刘涛、江静、刘峻兵 钟诗微、罗颖、卓良琪、陈伟霞、江静 梁逸更、谢家灏、阮斯媚、朱曼婷 陈国波、陈宏敏、谢积贵
13		曾浩智能建造大师工作室	曾浩	扶国、冯川萍、王彪、李茂英、胡大河 何光灿、梁励志、高林海、谭小燕 李晓、梁欢
14		陆叶机器人技术应用技能大 师工作室	陆叶	王开、林静、蔡美丹、梁峻槐、巫均平 梁宇明、曾宪桥、赖辉、谢天华
15	精品 在线 开放 课程	大学生职业发展和就业指导	陈伟霞	赖林琳、徐海涛、程罗宇、容偲铭 黄劲、林辉军
16		土力学与地基基础	万娜娜	李贵全、邵洪清、吴涛、古栋列、杜宇 申恒熙、万北平
17		桥梁工程施工技术	邵洪清	吴涛 李贵全、万娜娜、杜宇、申恒熙 郭德群、陈国龙
18		化妆品配方设计与制备工艺	林洁	王丹菊、胡鑫鑫、赖谷仙、张小凤
19		EHS 管理	王春晓	李世林、侯兰凤、王丹菊、车文成 邓小玲、张小凤、张燕
20		电子商务物流管理	梁子成	刘涛、陈梅、张耿锋、谭凤雨、谢家灏
21		Linux 操作系统	廖泽恩	林静、梁峻槐、朱建广
22	教改 项目	高职院校教学质量监测体系 研究与实践	张慧	陈平清、沈大旺、吴红梅、吴家豪 冼浪、赵丽金、付玉珍
23		立德树人理念下《计算机绘 图》课程思政教学实践与研 究	巫均平	林静、陆叶、安勇成、曾宪桥、徐燕 杨云兰
24		高职传媒类专业多元共建共 享共传式课程思政实践教学 改革与实践	冼浪	吴家豪、梁辉良、宋舒、周鹏、吴红梅 张慧、伍世达
25		IEET 工程认证视域下《高聚 物生产技术》课程思政教学 改革研究	邓小玲	侯兰凤、王春晓、陈少峰、张小凤 张燕

26	创新创业 训练 计划 项目	“野螺清，鱼无踪”植物源清塘护虾剂	李昊楠（指导：王春晓）	邓雯琪、陈炜怡、柯姗姗、关开辉
27		基于 RobotStudio 的换热器管板焊接机器人工作站仿真系统开发	郑伟涛（指导：蔡美丹）	曾信智、罗淇榕、梁民瑞、冯润
28		基于 RobotStudio 的圣女果自动分捡工作站系统开发	黄荣聪（指导：蔡美丹）	陈佳明、黎远锋、巫威龙、朱浩辉
29		青春赋能非遗 赓续传承有我---校园非遗驿站项目	吴加棉（指导：梁燕）	黄毓芳、黄家鹏、龙天俊、黄铭萍 郭虹雯、李心宇、丘文琦、梁杰浩 刘煜杭
30		基于超级电容新型汽车电池伴侣的研发	杨钧（指导：朱建广）	许圳越、韦洋成、李明峰

公开方式：主动公开

茂名职业技术学院办公室

2023年7月10日印发

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2021〕114号

关于公布 2021 年校级精品在线开放课程 建设项目立项的通知

各系（部）、机关各处（室）：

根据《教育部关于加强高等学校在线开放课程建设应用与管理的意见》（教高〔2015〕3号）文件精神，为进一步推进教学信息化环境下教学内容、教学方法和教学模式改革，更好培育省级精品在线开放课程，学校组织开展了 2021 年校级精品在线开放课程建设项目评审立项工作。经各系（部）申报、教务处审查、学校教学工作委员会评审和学术委员会审定，确定“UI 设计”等 15 门课程为 2021 年校级精品在线开放课程建设项目，经公示无异议后，现予以公布。

一、本次立项的 15 门校级精品在线开放课程建设项目，建设时间为 2021 年 8 月至 2023 年 8 月。

二、建设经费 5000 元/项。建设期满，学校将组织结题验收，验收通过的建设项目将直接确定为校级精品在线开放课程项目，验收未获得通过的建设项目将予以撤销。

三、学校从校级精品在线开放课程项目中择优推荐申报省级精品在线开放课程，各系（部）要高度重视，多措并举支持项目建设，各项目负责人要积极组织项目组成员按照立项申请书所确定的实施方案及实施计划，认真做好项目的建设

附件：2021 年校级精品在线开放课程建设项目立项一览表



附件

2021 年校级精品在线开放课程建设项目 立项一览表

序号	课程名称	负责人	课程组成员	项目类型	2021 年 经费（元）
1	UI 设计	张亚洲	周洁文、陈桥君 廖欣南、罗俭 赵波	一般项目	5000
2	化学实验基础	王春晓	周楚缘、张小凤 黎宝乐	一般项目	5000
3	有机产品生产	陈少峰	侯兰凤、车文成 王丹菊、柯泳辉	一般项目	5000
4	数据库应用技术	陈永芳	付玉珍、龙恒 陈凡健、谭彩明 何露露	一般项目	5000
5	酒店英语	钟诗微	阮斯媚、陈科 陈冠宇、陈伟霞 徐海姣、冯欣仪	一般项目	5000
6	统计分析与 Excel 应用	谭风雨	柯春媛、刘涛 张耿锋、陈梅 梁子成、谢家灏	一般项目	5000
7	建筑工程预算与清单 计价	程肖琼	钟庆红、欧春明 田德武、杨昌金 胡大河、宁芬	一般项目	5000
8	蛋糕裱花技术	车桂珍	张榕欣、孙国勇 左映平、甘钊生 刘影	一般项目	5000
9	社会服务项目策划与 管理	陈珍珍	刘明波、谢小兰 梁燕、王志强 周国庆、罗晶晶 萧文彩	一般项目	5000
10	工程施工组织与管理	吴涛	冯川萍、邵洪清 官素芝、植红梅 张淑红	一般项目	5000
11	看经典名片学地道英 语	林伟丽	黄丽、徐雪 赖春常、陈舒 黎敏瑜、李行军	一般项目	5000

序号	课程名称	负责人	课程组成员	项目类型	2021年 经费（元）
12	食品营养与卫生	孙国勇	左映平、张榕欣 车桂珍、王丹菊	课程思政 专项	5000
13	食品理化检测技术	张榕欣	刘影、甘钊生 品秋洁、孙国勇 王丹菊	课程思政 专项	5000
14	招聘与测评实务	梁辉良	陈珍珍、李梓萌 梁燕、甘钊宇 陈长德、赵友杰	课程思政 专项	5000
15	演讲与口才	谭余娟	何海玲、程鹏 陈科、朱曼婷 林雯霞、冯柳 黄林莉、罗朋非	课程思政 专项	5000

公开方式：主动公开

茂名职业技术学院办公室

2021年10月9日印发

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2023〕7号

关于公布 2022 年校级教学质量与教学改革 工程项目立项的通知

各系（部）、机关各处（室）：

根据《教育部等九部门关于印发〈职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）〉的通知》（教职成〔2020〕7号）、《国家职业教育改革实施方案》等文件精神，为推动我校深化教育教学改革、提高人才培养质量，学校组织开展了2022年校级教学质量与教学改革工程项目评审立项工作。经各系（部）申报、教务处审查、学校教学工作委员会评审和审定，确定“茂名旅游学院”等31项为2022年校级教学质量与教学改革工程立项项目，经公示无异议，现予以公布。

一、本次立项的校级教学质量与教学改革工程项目研究时间为2023年1月至2025年1月。

二、学校将从校级教学质量与教学改革工程项目中择优推荐申报省教学质量与教学改革工程项目。各系（部）要高度重视，多措并举支持项目建设，各项目负责人要积极组织项目组成员按照立项申请书所确定的实施方案及实施计划，认真做好项目的建设工

附件：2022 年校级教学质量与教学改革工程项目立项一览表



附件

2022 年校级教学质量与教学改革工程项目立项一览表

序号	类型	项目名称	项目负责人	项目组成员
1	示范性产业学院	茂名旅游学院	梁逸更	崔萍、张琳、李翠芬、梁章萍、程鹏 麦慕贞、张晓玲、梁健、苏康生、吴卡达 陈国斌、王飞瑶、郑喆、姚钢、梁晓艳
2		智能建造永和建筑产业学院	曾浩	扶国、卢利、冯川萍、梁励志、高林海 何光灿
3	实践教学示范基地	智慧大经管产教融合实训基地	赵丽金	张耿锋、钟诗微、刘涛、柯春媛、张琳 杨日霞、江静、崔萍
4		计算机应用技术专业群产教融合实训基地	张劲勇	周洁文、周春、龚建锋、沈大旺、陈桥君 张亚洲、谭泳锋
5		数字建筑虚拟仿真实训基地	吴桃春	冯川萍、李晓、谭小燕、黄进禄、杨振宇 贲雯、张卓辉、吴嘉霖
6	校外实践教学示范基地	中铁十四局道路与桥梁工程技术专业校外实践教学基地	邵洪清	吴涛、李贵全、万娜娜、杜宇、申恒熙
7		广州长隆集团-旅游管理专业校外实践基地	麦慕贞	张琳、梁逸更、程鹏、苏杰恩、罗宇东
8	教学创新团队	软件技术专业教师教学创新团队	沈大旺	张慧、周洁文、张劲勇、付玉珍、陈凡健 王松波、陈胜娣
9		智能建造技术创新团队	冯川萍	扶国、曾浩、邱锡寅、谭小燕、钟庆红 李晓、吴桃春、冯惠、卢利、李翠芬 高林海
10	高层次技能型兼职教师	王飞瑶	张琳	/
11		李木欣	冯川萍	/
12	专业资源库	建设工程管理专业群教学资源库	谭小燕	冯川萍、曾浩、邱锡寅、钟庆红、田德武 李晓、程肖琼、吴桃春、吴涛、张淑红
13		酒店管理与数字化经营专业教学资源库	张琳	梁逸更、麦慕贞、程鹏、张耿锋、谭余娟 赖林琳、刘迅、金霞、邓雪嫦、宋艳龄
14		传播与策划专业教学资源库	吴家豪	梁辉良、周鹏、冼浪、杨肖、王盛南 梁艺恒
15	精品在线开放课程	Java Web 应用开发	付玉珍	简治平、陈胜娣、陈永芳、韩倩、张劲勇 沈大旺
16		旅游政策与法律法规	程鹏	程鹏、梁逸更、张琳、柯春媛、麦慕贞

序号	类型	项目名称	项目负责人	项目组成员
17		EXCEL与财务应用	戴甘露	赵丽金、杨日霞、梁蕤、柯耀明、梁亮 崔佩婵、黄珊珊
18		跨境电商实务	刘峻兵	江静、陈冠宇、阮斯媚
19		矢量图制作基础	张慧	洗浪、沈大旺、周鹏、吴家豪、邓向飞
20		Python程序设计	沈大旺	陈胜娣、王松波、韩倩、谭彩明、陈凡健 张丽妹
21		化妆品原料	王丹菊	林洁、胡鑫鑫、黎春怡、周楚缘
22	创新创业训练计划项目	基于相变材料冷却的动力电池热管理系统设计与仿真	赖俊文（指导：梁志成）	洪聪睿、林振栩、吴培辉、盘冠麟
23		具有录音功能的物联网智能轨迹追踪器	蓝浩源（指导：朱建广）	余家威、陈煜、何世辉
24		红荔新生训练营——新生入学教育项目	潘琳（指导：谢小兰）	范韦怡、甘萍、黄锐敏
25		颐养天年之情晚驿站	杜美琪（指导：谢小兰）	杨紫琼、林润框、余书涵、何慧怡 曾柳儿、吴闲静
26		“浇灌阳光，守护花漾”生命教育成长营	陈晓珊（指导：谢小兰）	邝月婵、朱文捷、黄丹柠、李传民 杜紫恩
27		单亲不单爱，伴你一起行——单亲家庭青少年服务项目	刘冰（指导：巢伟志）	彭锡珍、凌海丽、李晓婷、缪茜茜 叶锦煊、钟志浩、黄浩贤
28		YOUNG POWER 青少年素质拓展中心	向展华（指导：陈珍珍）	温凤琳、梁嘉琪、郑世杰、陈佳耿 卢欣瑶
29		半盏清茶“麸”出健康——茶麸洗发液的研制	古爱华（指导：王丹菊）	李莹、叶梓洁
30		职场护航星	林朗斌（指导：陈伟霞）	王嘉欣、郑乾钦、邓雅元、江雅诗
31		鞋312运动鞋护理有限责任公司高校市场的调查研究	吴诺文（指导：崔森蕊）	杨志强、沈维彬、卓磊

公开方式：主动公开

茂名职业技术学院办公室

2023年1月11日印发

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2023〕4号

关于公布 2023 年到期校级精品在线开放课程结题验收评审结果的通知

各系（部）、机关各处（室）：

根据《茂名职业技术学院教育教学类建设（研究）项目及经费管理办法（试行）》（茂职院〔2019〕23号）要求，学校组织开展了2023年到期校级精品在线开放课程建设项目验收工作。经评审，“商务英语视听说”等24个项目验收通过，“旅游地理”撤项。评审结果经公示无异议后，现予以公布。

特此通知。

附件：2023年到期校级精品在线开放课程建设项目结题验收评审结果一览表

(此页无正文)



附件

2023 年到期精品在线开放课程建设项目 结题验收评审结果一览表

序号	课程名称	负责人	课程组成员	验收意见
1	旅游地理	雍玉凤	梁逸更、张琳、麦慕贞 梁健、杨国良、吴卡达	撤项
2	商务英语视听说	阮斯媚	陈冠宇、钟诗微、陈科 陈伟霞、刘峻兵	通过
3	应用数学	黄云骥	文伟、彭仲元、窦海玲 赫英迪、葛琳	通过
4	公路工程造价及软件应用	邵洪清	吴涛、吴桃春、钟胜 姜栋	通过
5	油品储运技术	侯兰凤	陈少峰、邓小玲、张小凤 王春晓	通过
6	计算机辅助设计 (CAD 与天正)	李晓	黄进禄、冯川萍、钟庆红 张卓辉、官素芝、谭小燕 邵洪清、古栋列、尹好	通过
7	综合布线工程	周勇	黄焕君、周春、龚建锋 谢海燕	通过
8	食品营养与健康	张榕欣	孙国勇、邓雪梅、左映平	通过
9	商务英语函电 (外贸函电)	陈冠宇	阮斯媚、钟诗微、陈科 刘峻兵、江静	通过
10	网站前端交互技术	陈胜娣	沈大旺、张劲勇、付玉珍 张丽妹、谭彩明、何露露	通过
11	电工与电子技术	蔡美丹	陆叶、王开、林静、曾宪桥 杨文志	通过
12	食品质量管理	刘影	甘钊生、侯红瑞、张榕欣 杨璐璐、张良雨	通过
13	应用文写作	何海玲	谭余娟、林雯霞、冯柳 罗朋非、罗莎	通过
14	FLASH 动画欣赏与设计	谭彩明	梁凤燕、龚建锋、龙恒 张劲勇	通过

序号	课程名称	负责人	课程组成员	验收意见
15	居住空间室内设计	吴桃春	冯惠、杨振宇、吴嘉霖 吴伟、张卓辉、彭慧、 苏霞、张镜丽	通过
16	高聚物生产技术	邓小玲	张小凤、侯兰凤、王春晓 张燕	通过
17	数控机床故障与维修	华雷	梁宇明、杨云兰、曾志伟	通过
18	美容皮肤科学基础	赖谷仙	林洁、周楚缘、黎春怡 梁志、王丹菊	通过
19	工业机器人应用技术	陆叶	王开、蔡美丹、林静 苏利强、曾宪桥、吴勇志	通过
20	数控车削加工及编程	梁宇明	赖辉、华雷、李晓敏 余凤燕、陆叶、曾宪桥	通过
21	逆向工程与快速成型技术	李晓敏	肖日增、梁宇明、赖辉 郭雪飞、吴勇志、赖铭钦	通过
22	社区工作	陈珍珍	谢小兰、巢伟志、麦敏君 刘明波、谢卓玲、萧文彩 罗晶晶、谢彦瑜、李小宇	通过
23	消费心理分析	卓良琪	柯春媛、黄丽、朱曼婷 高翔、崔萍、梁逸更	通过
24	国际货运代理实务	陈梅	柯春媛、刘涛、刘峻兵 张耿锋、谭风雨、梁子成 谢家灏	通过
25	平面与广告设计	何悦宁	贾雯、吴伟、陈佳娜 刘松霖、吴桃春、杨胤	通过

公开方式：主动公开

茂名职业技术学院党政办公室

2024年1月15日印发

茂名职业技术学院文件

茂职院〔2023〕44号

茂名职业技术学院关于公布 2023 年校级 课程思政教育案例立项项目的通知

各系（部）、机关各处（室）：

根据《广东省教育厅关于做好 2023 年省高职院校课程思政示范计划申报工作的通知》（粤教职函〔2023〕8号）要求，学校开展了省高职院校课程思政示范计划申报推荐评审及校级课程思政教育案例立项评审。经校外专家评审、学校教学工作委员会讨论，院长办公会议和党委会审定，确定《赓续红色血脉，传承红色基因——<展会展示设计>课程思政案例》等 16 项为校级课程思政教育案例。经公示无异议后，现予以公布。

希望各相关单位（部门）继续深入贯彻落实教育部《高

等学校课程思政建设指导纲要》，进一步改进教学方法，推动案例教学在学校课程思政教学中的应用，提升课程思政教学质量，营造课程思政建设的良好氛围，推动实现全员全过程全方位育人。

附件：2023年校级课程思政教育案例立项项目一览表



附件

2023 年校级课程思政教育案例立项项目 一览表

序号	课程思政教育案例名称	负责人
1	赓续红色血脉，传承红色基因——《展会展示设计》课程思政教育案例	贲雯
2	“三全育人、五段递进”课程思政教学改革实践——《UI设计》课程思政教育案例	周洁文
3	树立标准观念，弘扬科学精神，培养大国工匠——《螺纹的画法》课程思政教学案例	安勇成
4	“心德双育、三维协同、五环体验”课程思政混合式教学改革模式实践——以《心理健康教育》课程为例	周海丽
5	“自然融入润无声，同向同行相益彰”——《板的 BIM 建模》课堂思政教育案例	程肖琼
6	文化自信背景下“一核二抓三融入”的《大学英语》课程思政建设案例	徐雪
7	思政引领，铸魂育人--《商务英语视听说（三）》企业文化情境课堂教学案例	阮斯媚
8	价值引领精神重塑，知行统一格局打开——《国际贸易实务》的隐性思政实践	江静
9	推行立体化思政育人，打造有价值情怀的储配工匠——《仓储与配送管理》课程思政教育案例	刘涛
10	“内外兼修、知行合一”的《会计基础》课程思政教育案例	赵丽金
11	实施“学习情景岗位化·线上线下融合式”教学模式推动思政安全双融入课堂教学有效性——《石油加工生产技术》课程思政教育案例	侯兰凤
12	建文化积分，筑匠心精神——《应用数学——定积分换元积分法》课程思政教学案例	彭仲元

序号	课程思政教育案例名称	负责人
13	秉持工匠精神 坚守职业底线——《机械制图—绘制螺纹联接图》课程思政教学案例	巫均平
14	兴趣引领（内动力）、任务要求（外动力）的《逆向工程与快速成型技术》课程思政教学案例	李晓敏
15	“职业素养”于行，“文化自信”于心 ——《商务英语职业基础技能实习》课程思政建设案例	钟诗微
16	“情系社区，扎实工作”《社区工作》课程思政教学案例	谢小兰

公开方式：主动公开

茂名职业技术学院办公室

2023年5月4日印发



跨境电子商务创新型人才培养系列教材

人邮教育

跨境电商 供应链管理

左锋 赵亚杰 / 主编

沈子杰 闫高杰 刘涛 / 副主编

校企政“三元”合作开发活页式教材

按照“采-仓-运-关”典型工作任务安排教学内容
对接跨境电子商务专业专标、证标、岗标
实现知识传授与思想价值引领融合



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

第 107 页

图书在版编目(CIP)数据

跨境电商供应链管理 / 左锋, 赵亚杰主编. 北京:
人民邮电出版社, 2023. 11
跨境电商电子商务创新型人才培养系列教材
ISBN 978-7-115-62736-0

I ①跨… II ①左… ②赵… III. ①电子商务—供应链管理—教材 IV ①F713.36②F252.1

中国国家版本馆CIP数据核字(2023)第182134号

内 容 提 要

本书采用活页式编写体例, 聚焦跨境电商供应链管理专员岗位“采—仓—运—关”典型工作任务, 设计了跨境电商供应链认知、跨境电商供应链采购、跨境电商供应链仓储、跨境电商供应链发货、跨境电商供应链通关五个项目供读者学习。

本书全面对接专标、证标、岗标, 通过“学习目标—职业技能等级要求—案例导入—新知准备—测试与实训—巩固拓展”构建知识模块库和实训模块库, 并嵌入素质提升案例, 方便学习者进行模块化和结构化学习。

本书可以作为高等职业院校国际经济与贸易、跨境电子商务、国际商务、现代物流管理、电子商务、商务数据分析与应用、移动商务、商务英语等专业的教材, 也可供对外贸易、跨境电商、国际物流等行业的从业人员学习使用。

-
- ◆ 主 编 左 锋 赵亚杰
副 主 编 沈子杰 闫高杰 刘 涛
责任编辑 崔 伟
责任印制 王 郁 彭志环
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <https://www.ptpress.com.cn>
北京联兴盛业印刷股份有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 10.25 2023 年 11 月第 1 版
字数: 292 千字 2023 年 11 月北京第 1 次印刷
-

定价: 59.80 元

读者服务热线: (010)81055256 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京东市监广登字 20170147 号

丰富的数字教学资源，方便学习者开展线上线下自主学习和满足其探究提升的需求，真正做到以学习者发展为中心，以学习成果为导向，通过项目学习、案例学习、模块学习有效激发学习者的学习兴趣和创新能力。

(5) 坚持以落实立德树人为根本任务，创新“价值引领、职业理想”双线并进的素质教育体系。价值引领从家国情怀、国际视野、创新意识三个维度横向延展实现“宽视野”，职业理想从爱岗敬业、劳动精神、诚信精神三个维度纵向深化实现“踏实地”。

本书由广东科学技术职业学院牵头，联合天津海运职业学院、茂名职业技术学院专业教学团队，以及广东省高职教育示范性产业学院珠澳跨境电商产业学院、广东省产教融合型企业纳思达股份有限公司和珠海全朋友电子商务有限公司共同完成。本书具体编写分工如下：项目一由广东科学技术职业学院左锋完成，项目二由天津海运职业学院闫高杰和珠海全朋友电子商务有限公司丁立强完成，项目三由广东科学技术职业学院沈子杰、茂名职业技术学院刘涛、纳思达股份有限公司戴永强完成，项目四由广东科学技术职业学院赵亚杰、曾华声和纳思达股份有限公司戴永强完成，项目五由广东科学技术职业学院左锋、罗鹏和珠海全朋友电子商务有限公司丁立强完成。左锋负责编写大纲、内容总体设计及统稿、定稿。

在本书立项和编写过程中，广东科学技术职业学院商学院院长林海教授、北京智欣联创科技有限公司辛玉麟总经理、广东省跨境电子商务协会钟阳秘书长、珠海众子供应链有限公司张少韩总经理提供了宝贵意见和建议，在此一并表示感谢！

限于编者的水平，书中难免会有疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2023年9月



校企“双元” 产教融合跨境电子商务系列教材

跨境电子商务 客户服务管理

万国海 梁娟娟◎主编



 中国工信出版集团

 电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

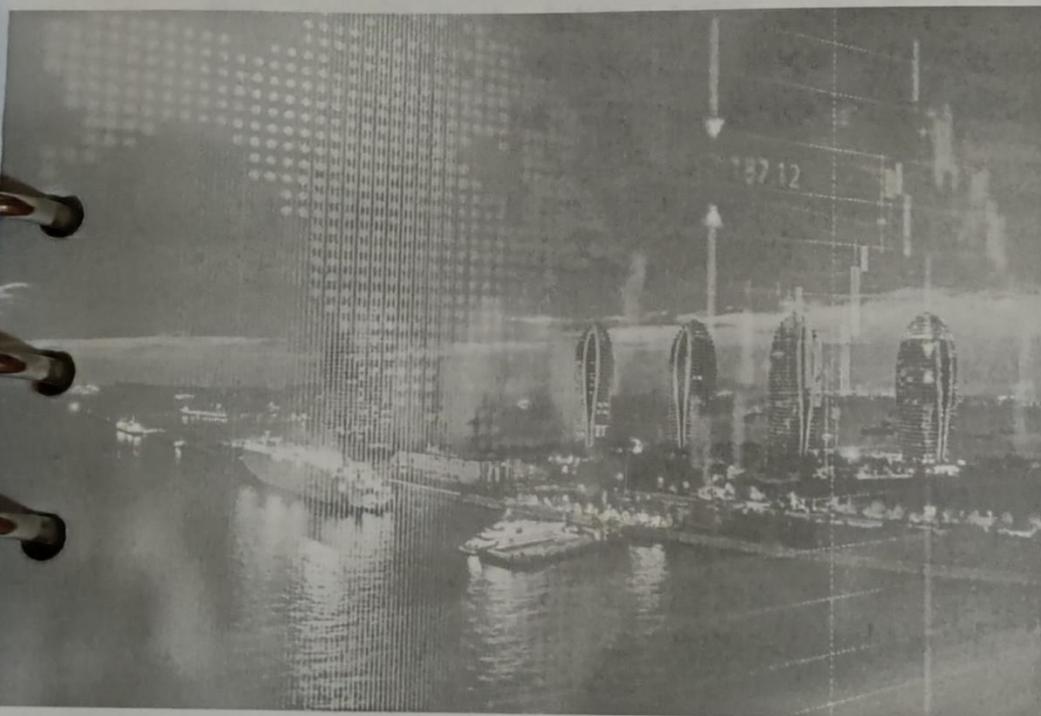


校企“双元” 产教融合跨境电子商务系列教材

跨境电子商务 客户服务管理

万国海 梁娟娟 主编

许宪章 谢名英 刘峻兵 副主编



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书基于跨境电子商务客服人员的实际工作过程,结合丰富的跨境电子商务客服实战案例,以项目的形式编排。全书共6个项目,分别为跨境电子商务客服认知、跨境电子商务客服工作准备、跨境电子商务客服策略、跨境电子商务客服与沟通、跨境电子商务B2B店铺客服、跨境电子商务B2C店铺客服。通过学习本书,读者可以提高跨境电子商务客服的业务水平。

本书可作为高职院校跨境电子商务、国际经济与贸易、国际商务、商务英语等专业相关课程的教材,也可作为跨境电子商务行业从业人员学习及培训用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

跨境电子商务客户服务管理 / 万国海, 梁娟娟主编. —北京: 电子工业出版社, 2023.8
ISBN 978-7-121-46185-9

I. ①跨… II. ①万… ②梁… III. ①电子商务—商业服务 IV. ①F713.36

中国国家版本馆 CIP 数据核字(2023)第 157292 号

责任编辑: 刘淑敏

印 刷: 中煤(北京)印务有限公司

装 订: 中煤(北京)印务有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编: 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 13 字数: 309 千字

版 次: 2023 年 8 月第 1 版

印 次: 2023 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 59.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zlbs@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: (010) 88254199, sjb@phei.com.cn。



前 言

党的二十大报告指出：“中国式现代化是走和平发展道路的现代化。”这个重要论断，从中国和世界关系的角度，深刻揭示了走和平发展道路是中国式现代化的重要内涵和重要特征。在“一带一路”倡议和国内、国际双循环背景下，跨境电子商务已成为中国经济发展与产业转型升级的驱动力。跨境电子商务面向全球客户，具有碎片化和在线化特点，使客户需求和标准变得多层次。在跨境电子商务实际工作中，客户服务（以下简称客服）工作是非常基础且重要的。它不仅仅是“服务客户”，其职责更多地涉及并影响“销售”“成本控制”“团队管理”等各方面。由于海外客户背景的多样性、复杂性，交易各环节都需要付出较高的成本，沟通精力、运营风险等方面都面临很大考验。

本书基于跨境电子商务客服人员的实际工作过程，结合丰富的跨境电子商务客服实战案例，以项目形式编排。全书共6个项目，分别为跨境电子商务客服认知、跨境电子商务客服工作准备、跨境电子商务客服策略、跨境电子商务客服与沟通、跨境电子商务B2B店铺客服、跨境电子商务B2C店铺客服。通过学习本书，读者可以提高跨境电子商务客服的业务水平。

本书的特色主要体现在以下几个方面。

1. 根据工作过程构建教材体系

本书采用任务驱动教学模式编写，力求教材内容贴近工作过程。通过“情景案例”“任务实施”“任务小结”“任务评价”“拓展实训”等栏目设计，把学生应用能力的培养融于教材之中，为学习者从事跨境电子商务客服相关岗位工作打好基础。

2. 教材内容先进、实用

本书强调专业知识的先进性，将新知识、新案例、新规范、新标准、新方法等编入教材，使教材内容与当前社会、经济、科技进步同步发展。以“管用、够用”为指导思想，注重培养学习者的应用能力和创新能力。

3. 校企“双元”开发

本书由高职高专院校跨境电子商务专业带头人、教学一线的骨干教师与企业人员共同

完成，注重学校指导、企业参与，“双元”合作开发教材。

4. 配套资源丰富多样

本书秉承“互联网+教育”思路，由广州大洋教育科技有限公司（以下简称大洋教育）提供酷校跨境电子商务教学实训平台（kuxiao.cn）供读者免费使用（实训平台免费账号开通指引见本书附录 A）。教材配套了课件、视频、课程标准、试题库等免费资源，强化教材的使用效果。参考学时为 48 学时，各项目的参考学时如表 0-1 所示。

表 0-1 学时分配表

项 目	内 容	学 时
项目 1	跨境电子商务客服认知	3
项目 2	跨境电子商务客服工作准备	6
项目 3	跨境电子商务客服策略	6
项目 4	跨境电子商务客服与沟通	9
项目 5	跨境电子商务 B2B 店铺客服	12
项目 6	跨境电子商务 B2C 店铺客服	9
	课程考评	3
	总计	48

本书的编写人员全部是高校从事跨境电子商务教学和科研的老师。梁娟娟负责拟定大纲，构建全书框架，确定编写体例，全书统稿。本书具体编写分工如下：项目 1 由黄璐编写；项目 2 由谢名英编写；项目 3 由刘峻兵编写；项目 4 由许宪章编写；项目 5 由万国海编写；项目 6 由梁娟娟编写。大洋教育的曾健青、佛山市迈仕特科技有限公司的黄彩芸提供合作企业案例。

本书还特别邀请了隋东旭老师对全书做了细致的审校工作，并邀请了合作企业资深跨境电子商务运营高级管理者合作审核，使本书更具有实际应用价值。

由于编者学术水平有限，书中难免存在表达欠妥之处，因此，编者由衷地希望广大读者朋友和专家学者能够提出宝贵的修改建议，修改建议可直接反馈至编者的电子邮箱：ljjgdzy@163.com。

编 者



目 录

项目 1 跨境电子商务客服认知	001
任务 1 认识跨境电子商务客服	003
任务 2 跨境电子商务客服业务能力	009
任务 3 跨境电子商务客服工作认知	019
项目 2 跨境电子商务客服工作准备	027
任务 1 认识跨境电子商务市场	029
任务 2 认识跨境电子商务客服沟通常用工具	044
项目 3 跨境电子商务客服策略	054
任务 1 跨境电子商务客户画像	057
任务 2 跨境电子商务不同类型客户服务策略	074
项目 4 跨境电子商务客服与沟通	083
任务 1 售前客服与沟通	085
任务 2 售中客服与沟通	096
任务 3 售后客服与沟通	108
项目 5 跨境电子商务 B2B 店铺客服	119
任务 1 跨境电子商务 B2B 店铺客服规则	121
任务 2 跨境电子商务 B2B 店铺客服案例分析	146
项目 6 跨境电子商务 B2C 店铺客服	157
任务 1 跨境电子商务 B2C 店铺客服规则	160
任务 2 跨境电子商务 B2C 店铺客服案例分析	187
附录 A: 实训平台免费账号开通指引	199
参考文献	201



欢迎登录 **免费** 获取优质教学资源
<http://www.hxedu.com.cn>



优质课程 智慧教学 尽在华信SPOC
<http://www.hxspoc.cn>

跨境电子商务客户服务管理



跟踪新书好书
 投稿互动反馈

联系我们: sjb@phei.com.cn
 (010) 88254199

北京世纪波文化发展有限公司
<http://www.century-vision.com>



责任编辑: 刘淑敏
 封面设计: 光大印艺



在线学习优质课程

ISBN 978-7-121-46185-9



9 787121 461859 >

定价: 59.00元