

目 录

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 001

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 003

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 004

（五）其他 / 004

五、实习内容 / 005

六、实习成果 / 013



七、考核评价 / 013

(一) 考核内容 / 013

(二) 考核形式 / 014

(三) 考核组织 / 015

八、实习管理 / 015

(一) 管理制度 / 015

(二) 过程记录 / 016

(三) 实习总结 / 017

附件 / 018

一、适用范围

本标准适用于高等职业院校电子商务专业学生的顶岗实习安排，面向交易型、第三方平台型、支撑服务型等各类企业，针对运营推广、美工设计、客户服务（拓展）、技术开发等职业岗位（群）。

二、实习目标

学生通过电子商务专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

三、时间安排

学生在实习企业的实习时间根据专业人才培养方案确定，一般为6个月。建议安排在第三学年进行。



四、实习条件

（一）实习企业

实习企业一般分为交易型、第三方平台型、支撑服务型等三类。

交易型企业指利用第三方平台或自建网络交易平台开展商品交易、服务交易的企业，含内、外贸交易，传统生产型企业开展电子商务业务亦归属此类。

第三方平台型企业指运营第三方电子商务平台的企业，主要为其他电子商务企业提供交易撮合及其他辅助服务。

支撑服务型企业指为其他企业开展电子商务业务提供配套支撑服务的企业。

实习企业应是符合国家规范的诚信企业，具有与业务范围相适应的管理人员、技术人员、服务人员、经营场所、设施设备等，符合安全生产法律法规要求。

高等职业院校原则上应选择管理规范、规模较大、技术先进、有较高社会信誉或具有较高资质等级，提供岗位与学生所学专业对口或相近的实习企业组织学生顶岗实习。经学校同意学生自行选择的顶岗实习企业也应满足以上条件。

（二）设施条件

1. 安全保障

企业应具备健全的安全生产责任管理机制、完备的安全生产规章制度和操作流程、生产安全事故应急救援预案，以及专业岗位所必备的安全保障器材等保障学生在安全健康的工作环境中开展和完成顶岗实习的所有条件。此外，企业要有为顶岗实习学生提供必要的劳动防护，为学生提供实习期间保险的能力。

2. 专业设施设备

以满足顶岗实习基础办公设备为主，包括电话、计算机、网络、打印机、工位桌椅等。企业提供的其他能够满足岗位工作所需的各类专业设备。

3. 信息资料

实习企业应有一定的标准、规范，供学习参考。

（三）实习岗位

实习岗位包括运营推广、美工设计、客户服务（拓展）、技术开发等四大岗位群，具体岗位如下。

（1）运营推广岗位群：包括网店运营推广、互联网运营推广、微运营等主要岗位。

（2）美工设计岗位群：包括商品信息采集、图片编辑、网页设计、前端UI设计等主要岗位。

（3）客户服务（拓展）岗位群：包括销售客服、售后客服、



客户维护（拓展）等主要岗位。

（4）技术开发岗位群：包括前端开发、后台开发、网站安全与维护、移动端开发等主要岗位。

（四）指导教师

学校和实习企业应当分别选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。

（1）企业指导教师应具备下列条件之一：

① 具有三年以上电子商务相关行业工作经验，在本企业具有一年以上工龄；

② 具有助理工程师及以上职称，或高级工程师以上职业资格；

③ 具有丰富经验的企业岗位骨干。

（2）学校指导教师应具备下列条件之一：

① 讲师（或工程师、实验师）及以上技术职称；

② 具有累积六个月及以上的企业实践经历；

③ 具有电子商务师三级及以上相关职业资格。

（五）其他

1. 基本待遇

接收学生顶岗实习的实习企业，应参考本企业相同岗位的报酬标准和顶岗实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因

素，合理确定顶岗实习报酬，原则上不低于本企业相同岗位试用期工资标准的80%，并按照实习协议约定，以货币形式及时、足额支付给学生。

2. 实习人数比例

实习企业应当合理确定顶岗实习学生占在岗人数的比例，顶岗实习学生的人数不超过实习企业在职职工总人数的10%，在具体岗位顶岗实习的学生人数不超过同类岗位在职职工总人数的20%。

五、实习内容

学校与实习企业应安排学生到对口就业岗位（群）进行顶岗实习，并根据实习岗位的性质确定定岗或轮岗实习形式。

实习企业应在学生正式上岗前组织开展岗前教育培训活动，使学生了解企业规章制度、企业文化、岗位规范及安全防护知识，教育培训活动结束后应进行考核。未经教育培训和未通过考核的学生不得参加实习。

具体实习岗位和工作任务分解如下。

1. 运营推广岗位群（见表1）
2. 美工设计岗位群（见表2）
3. 客户服务（拓展）岗位群（见表3）
4. 技术开发岗位群（见表4）



表1 运营推广岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业素养
1	网店运营推广	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 编辑、维护网店商品内容，上传商品； 2. 制定网店的销售目标及预算，负责商品的促销、专题的策划与执行； 3. 进行商品关键词选取、优化及竞价排名； 4. 制定各种活动报名计划和周期，跟进活动效果； 5. 分析店铺数据，制定相应对策，进行跟踪调整 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练应用各种电子商务平台的能力； 2. 具有熟练运用各种网络编辑工具和数据分析工具的能力； 3. 具有良好的广告策划、文案写作和活动组织能力； 4. 具有熟练应用SEO/SEM进行网店推广的能力； 5. 具有熟练使用直通车、钻展、淘宝客等推广工具的能力 	<p>具备良好的文字撰写功底和销售意识，思维活跃，善于创新，对网络热点具有敏锐的洞察力；工作严谨专注，心态积极乐观，团队协作意识强</p>
2	互联网运营推广	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收集、编辑、维护网站相关栏目/频道的信息； 2. 制订网站运营推广计划，策划网站日常活动方案，并负责组织资源执行； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用各种网络编辑工具和数据分析工具的能力； 2. 具有较强的栏目、选题策划能力； 3. 具有良好的广告策划、文案写作和活动组织能力； 	

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业素养
2	互联网运营推广	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 3. 实施网站SEO, 使其符合搜索引擎喜好, 获得较好的自然排名; 4. 策划网络广告, 利用各种社会化媒体工具开展线上线下互动营销等活动, 提升网站知名度和品牌效应; 5. 分析网站运营的各项用户数据, 优化网站功能, 提升网站运营效果等 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 具有较强的网站优化推广能力; 5. 具有一定的网络整合营销能力 	具备良好的文字撰写功底和销售意识, 思维活跃, 善于创新, 对网络热点具有敏锐的洞察力; 工作严谨专注, 心态积极乐观, 团队协作意识强
3	微运营	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 开设与维护微官网、微信商城、微店等平台; 2. 维护与更新微信公众号、微博; 3. 策划和执行微活动, 拓展微渠道; 4. 监测移动端运营推广数据, 并提出优化策略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有对微官网、微信商城、微店等应用管理的能力; 2. 具有熟练运用微博、微信、社交软件等微信平台的能力; 3. 具有扎实的文字功底和活跃的创意思维, 良好的专题策划及线上活动策划组织的能力; 4. 具有良好的数据统计分析能力 	

表2 美工设计岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业素养
1	商品信息采集	2个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整理、归类拍摄商品; 2. 搭建拍摄环境, 布局灯光; 3. 制订拍摄计划; 4. 确定拍摄要求, 完成商品拍摄 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有主流相机和常见摄影设备的操作能力; 2. 具有对色彩、构图、镜头语言的认知和分析能力; 3. 具有成果复用的意识及创新能力 	具备较强的责任心、团队合作精神, 具有活跃的认识, 具有活跃的创意思维和较强的理解能力、良好的语言表达能力; 工作及沟通能力; 工作严谨专注、精益求精
2	图片编辑	2个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 编辑商品原图或图片素材的尺寸、亮度、色调等; 2. 通过抠图、修复等手段进行图片的美化, 提升图片质感; 3. 增加图片的营销信息, 提升视觉营销效果 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用Photoshop等图片处理工具的能力; 2. 具有对色彩、构图等要素的认知和分析能力; 3. 具有一定的视觉营销能力 	
3	网页设计	4个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计、修改、更新商品详情页; 2. 设计制作活动页面和促销海报; 3. 制作网站所需的图像素材和筒易动画素材 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用Photoshop、Dreamweaver、Illustrator等平面设计软件的能力; 	

续表

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业素养
3	网页设计	4个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计、修改、更新商品详情页; 2. 设计制作活动页面和促销海报; 3. 制作网站所需的图像素材和简易动画素材 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 具有较好的页面色彩控制和图文排版能力; 3. 具有把控网站整体设计风格的能力 	<p>具备较强的责任心、团队合作意识,具有活跃的创意思维和较强的理解能力、良好的语言表达能力;工作及沟通能力;工作严谨专注、精益求精</p>
4	前端UI设计	4个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计页面整体风格、界面及操作流程; 2. 设计网页静态原型; 3. 优化产品业务流程及交互界面、图标、按钮等相关元素,改善用户体验; 4. 推进界面及交互设计的实现 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用Photoshop、Dreamweaver、Illustrator等平面设计软件的能力; 2. 具有运用HTML5、CSS+DIV布局网页的能力; 3. 具有人机交互界面设计能力 	

表3 客户服务（拓展）岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业素养
1	销售 客服	3个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待客户，解答售前咨询； 2. 引导客户购买，做好关联销售； 3. 催付款和引导支付； 4. 审单核对、跟单 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力； 2. 具有熟练运用订单管理系统的功能； 3. 具有挖掘客户需求，促进销售的能力 	具备良好的语言表达及沟通能力，普通话标准，打字速度快，亲和力强，爱心诚信，耐心细致，心态积极乐观，专业敬业，团队协作意识强
2	售后 客服	3个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 记录并回复客户反馈的问题； 2. 处理客户的抱怨和投诉； 3. 跟进处理物流、退换货、退款等问题； 4. 整理回复客户评价，跟踪及分析消费者满意度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力； 2. 具有熟练运用订单管理系统的功能； 3. 具有情绪自我控制能力和一定的抗压能力 	
3	客户 维护 (拓展)	3个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立客户信息档案，构建客户分类模型； 2. 制定客户成长计划，按照客户等级进行差异化关怀和营销； 3. 整合多种资源，开发新客户 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力； 2. 具有熟练运用客户关系管理系统的功能； 3. 具有运用各种数据分析统计工具的能力； 4. 具有情绪自我控制能力和一定的抗压能力 	

表4 技术开发岗位群主要实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业素养
1	前端开发	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计网站首页的布局结构; 2. 制作重构网站标准化页面; 3. 优化网站前端页面和用户体验; 4. 设计网站首页交互特效; 5. 制作前后台之间的数据交互方式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有熟练运用Dreamweaver、PHPDesigner、Sublime等开发工具的能力; 2. 具有运用DIV+CSS进行代码质量控制和实施标准化页面制作的能力; 3. 具有熟练运用JavaScript、Ajax等Web开发技术,优化页面交互效果的能力; 4. 具有前端与后台数据交互开发的能力 	<p>具备较强的责任心、团队合作精神,能承受一定的工作压力,严谨专注、专业敬业、精益求精,自我学习能力强</p>
2	后台开发	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计网站功能模块结构; 2. 开发网站功能模块接口; 3. 测试网站的功能与性能; 4. 编写相关设计与开发文档 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有利用第三方自主建站工具快速搭建与二次开发网站的能力; 2. 具有网站开发环境的配置能力; 3. 具有熟练运用主流开发工具的能力; 4. 具有一定的面向对象程序设计与数据库编程能力; 5. 具有技术文档编写能力 	

续表

序号	实习项目	时间	工作任务	核心技能	职业素养
3	网站安全与维护	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配置网站运行服务器及网络环境； 2. 监控网站运行状态，记录安全日志； 3. 排除网站常见软硬件故障； 4. 制定网站备份计划，定期备份数据； 5. 评估网站安全风险，编写系统运行报告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有快速搭建网站运行环境的能力； 2. 具有网站安全检测与分析的能力； 3. 具有网站数据备份与恢复的能力； 4. 具有制定网站安全维护方案与实施的能力 	<p>具备较强的责任心、团队合作精神，能承受一定的工作压力，严谨专注、敬业、精益求精，自我学习能力强</p>
4	移动端开发	6个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计用户交互界面； 2. 开发数据库访问接口； 3. 编写 iOS/Android 客户端程序； 4. 测试 APP 程序 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有搭建移动端开发环境的能力； 2. 具有熟练运用主流移动端开发工具的能力； 3. 具有一定的程序编写与软件测试能力 	

六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交实习企业证明材料，并提交以下资料：

- ① 顶岗实习报告；
- ② 实习日志或周记；
- ③ 实习成果展示材料：以照片、视频、典型案例等载体提交实习期间获得的成果。

七、考核评价

学生在顶岗实习期间接受学校和实习企业的双重指导，双方要加强对学生实习的过程监控和考核，共同制定实习评价标准，共同考核学生实习效果。

（一）考核内容

着重考核学生顶岗实习期间的职业素养和岗位胜任能力，由企业考核内容和学校考核内容组成。

（1）企业考核内容：以职业资格要求为标准，对学生的职业素养和职业能力进行综合考核，具体指标如表5所示。

（2）学校考核内容：根据专业培养目标和教学标准的要求，结合学生实习日志或周记、顶岗实习报告完成情况、学生实习



表5 学生顶岗实习企业考核指标

一级指标	二级指标	三级指标	说明
职业素养 (占40%)	爱岗敬业	出勤情况	根据出勤率、迟到早退等方面进行考核
		工作态度	根据工作积极性、责任感等方面进行考核
	诚信合作	诚实守信	根据保密意识、诚信意识等方面进行考核
		团队合作	根据合作意识、沟通交流能力等方面进行考核
	互联网思维 与创新意识	互联网思维	根据开放、共享、包容等方面进行考核
		创新意识	根据探究精神、行业敏感度、创意构思等方面进行考核
职业能力 (占60%)	岗位技能		根据对知识的掌握程度和技能的熟练程度等方面进行考核
	岗位业绩		根据岗位贡献度、工作质量等方面进行考核

工作成果、实习巡查情况进行考核。

(二) 考核形式

学生顶岗实习考核成绩由企业考核成绩和学校考核成绩组成。

(1) 企业考核：由企业实习指导教师会同部门领导一起进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的60%。

(2) 学校考核：由学校指导教师会同专业辅导员一起进行

考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的40%。

考核结果分优秀（ ≥ 90 分）、良好（ ≥ 80 分）、合格（ ≥ 60 分）和不合格（ < 60 分）四个等次。考核合格以上等次的学生获得学分，并纳入学籍档案。实习考核不合格者，不予毕业。

（三）考核组织

考核组织由企业与企业共同负责，分别完成考核任务。企业负责委派企业实习指导教师或部门领导对学生进行考核评价，并在学生顶岗实习鉴定表中填写实习企业鉴定意见和实习企业考核成绩；学校负责指定学校实习指导教师和专业辅导员进行考核评价，并在学生顶岗实习鉴定表中填写学校鉴定意见和学校考核成绩。

八、实习管理

学校应成立由学校和企业双方的主管领导、职能部门负责人、基层管理人员以及专任教师和企业指导教师组成的顶岗实习管理组织机构，负责顶岗实习的动员安排、安全教育、过程管理、质量监控和考核评价工作。

（一）管理制度

学校应当会同实习企业制定学生顶岗实习工作管理办法、



学生顶岗实习安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等制度性文件。

学生参加顶岗实习前，学校、实习企业、学生三方应签订实习协议。协议文本由当事方各执一份。未按规定签订实习协议的，不得安排学生实习。实习协议应明确各方的责任、权利和义务，协议约定的内容不得违反相关法律法规。

（二）过程记录

学校应对实习工作和学生实习过程进行监管。鼓励有条件的学校充分运用现代信息技术，构建实习信息化管理平台，与实习企业共同加强实习过程管理。学校应充分发挥校企实习指导教师、辅导员、教学督导以及学生家长在学生实习质量监控中的主体作用，建立顶岗实习质量监控与反馈体系。

1. 顶岗实习前的管理规范

顶岗实习前，专业应开展实习生需求调研工作，并征求学生顶岗实习岗位意愿，制定出详细的专业顶岗实习实施方案（或工作计划）；做好顶岗实习动员、安全教育以及岗前培训工作，向学生家长发放顶岗实习告知书，并要求学生签订顶岗实习安全责任承诺书；学生确定实习企业后，应与实习企业、学校签订顶岗实习三方协议，自主安排实习的学生需提交学生自主联系顶岗实习申请表。

2. 顶岗实习期间的管理规范

顶岗实习期间，学校指导教师应掌握学生在企业顶岗实习期间的工作情况，并定期到企业实地走访，认真填写顶岗实习指导教师周记和顶岗实习指导教师企业走访记录，及时反馈实习存在的问题，提出对策建议。系（分院）、专业应定期到企业检查专业学生顶岗实习工作进展情况及实习安全状况，填写系（分院）、专业到企业巡查实习工作记录表。学生每周应认真填写顶岗实习周记。

（三）实习总结

顶岗实习结束后，学校应做好实习企业对实习学生满意度调查工作，学校指导教师应填写顶岗实习工作总结。学校应召开顶岗实习工作总结会，并认真填写专业顶岗实习工作总结。学生应按顶岗实习企业要求办理离岗手续，并按学校规定时间返校参加顶岗实习总结会；及时提交包括学生顶岗实习报告、学生顶岗实习鉴定表、顶岗实习学生满意度调查表及实习期间所取得的成果等在内的完整的顶岗实习材料。对顶岗实习成绩合格的学生，由学校和企业共同签字盖章，颁发“工作经历证书”。



附 件

1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。