

# 教师社会服务—2018-2019 年佐证材料

## 圆通技术服务

经济效益证明			
技术服务项目名称	快递网点运营质量管理改进方案与实施		
接受服务单位	淄博星辰快运服务有限公司（淄博圆通速递）		
单位负责人	王睿	联系电话	18853318555
单位地址	淄博市张店区科技工业园一帆路南首		
服务起止时间	2018年4月1日至2018年4月30日		
经济效益（万元）	65.8万元		
技术服务项目简要描述： 圆通速递是山东轻工职业学院的校企合作单位，网点运营以加盟制为主，针对淄博圆通速递快递网点管理中存在的快递操作不够规范、标准化管理程度不高、异常件处理不及时、操作和服务质量等方面存在的问题，山东轻工职业学院商务贸易系教师张德洲、巩向玮与王振东总经理、王睿副总经理、客服主管巩丽童和各网点负责负责人一道，研究制定了快递网点运营管理质量改进方案，并组织员工进行了标准化管理和服务质量培训，并进行了为期30天的质量改进与提升跟踪指导服务。 通过此次运营质量管理改进服务项目，有效提高了快递网点运营操作和服务的标准化、规划化水平，有效降低了异常件的数量和客户投诉人次，提高了服务质量，降低了企业成本，截止2018年10月，为企业提高经济效益65.8万元。			
接受服务单位： 			
日期：2018年 11月 16日			

图一 淄博星辰快运服务有限公司出具的经济效益证明



## 商务贸易系为淄博星辰快运服务有限公司 提供技术开发与服务总结

为更好服务淄博区域经济发展，提高企业经营管理水平，提升企业服务质量和经济效益，2018年3月商务贸易系与淄博星辰快运服务有限公司（淄博圆通速递）达成基于产学研合作的技术开发与服务合作协议，2018年-2020年期间为企业提供企业所需的职场培训、职场拓展、技术咨询、管理培训和职业技能鉴定等社会服务。

根据2018年合作企业服务需求，2018年6月和10月，商务贸易系老师张德洲、巩向玮利用周末时间，为淄博星辰快运服务有限公司面向70余名企业快递操作、快递客服、快递营销员工，提供了为期4天共12个学时的员工培训，社会服务收入1000元。其中，张德洲老师开展了为期2天的职场服务礼仪培训，巩向玮以开展了为期2天的职业素养培训。

培训期间，两位老师结合企业快递运营管理状况和员工职场服务礼仪、职业素养提升需求，紧密结合实际开展快递企业服务礼仪和素质培训，并对加强规范的制度建设、文化建设和绩效考核，提高经营管理水平提出了改进建议。

通过培训，企业员工快递职场服务礼仪和快递操作更加规范，职业素养水平得到明显提升，工作精神面貌明显改善，快递服务和快递操作质量明显提升，快递异常件、客户投诉数量大为减少，企业对两位老师的培训服务表示非常满意。

今后，我们将结合企业服务需求，根据服务协议内容，继续为企业提供更实用、更有价值的社会服务，促进淄博地方经济和物流行业企业的更好、更快发展。

商务贸易系

2019年1月

图三 培训服务总结

# 山东轻工职业学院SYB社会培训



图一 临淄齐都创业大学支付的培训费发票

## 山东云鸟物流供应链管理培训服务

### 经济效益证明

技术服务项目名称	云鸟物流供应链运输网络优化改进方案与实施		
接受服务单位	山东云鸟物流供应链管理有限公司		
单位负责人	官聿波	联系电话	15853389999
单位地址	山东省淄博市张店区东部化工区管委会十楼		
服务起止时间	2019年2月20日至2019年5月31日		
经济效益(万元)	33.5万元		
<p>技术服务项目简要描述:</p> <p>山东云鸟物流供应链管理有限公司是山东轻工职业学院的校企合作单位,成立于2015年9月,注册资本3000万元,主要经营范围包括省内外普通货运、货物配送服务、仓储服务(不含危险品)、货物包装、货运代理、货物配载信息咨询、软件开发等服务。</p> <p>针对公司运营管理中存在的运输线路规划欠合理,配载配装效率不高,车辆调度不合理等问题,山东轻工职业学院商务贸易系教师张德洲、巩向玮与云鸟物流官聿波总经理、闫钊副总经理和各运输调度负责人一道,研究制定供应链运输网络优化改进方案,对相关人员进行优化改进方案实施培训,以及为期三个多月的跟踪指导服务。</p> <p>通过该技术服务项目的实施,改进后的供应链运输网络更加优化,运输线路规划更加合理,货物配载配装效率明显提高,车辆调度更加科学,车辆运力得到有效利用,运输成本明显降低,截止2019年11月,为企业提高经济效益33.5万元。</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">接受服务单位: </p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">日期: 2019年11月10日</p>			

图一 山东云鸟物流供应链管理有限公司出具的经济效益证明

# 跨境电商实训基地培训服务



图一 山东乐佰特电子商务有限公司支付的运营技术服务费

# 淄博市专线物流协会

## 经济效益证明

技术服务项目名称	淄博专线物流企业物流标准化优化设计及推广实施		
接受服务单位	淄博市专线物流协会		
单位负责人	官聿波	联系电话	15853389999
单位地址	山东省淄博市张店区传化金泰公路港云鸟物流基地		
服务起止时间	2019年6月1日至2019年10月31日		
经济效益(万元)	85万元		
<p>技术服务项目简要描述:</p> <p>淄博市专线物流协会是山东轻工职业学院的校企合作单位,成立于2015年4月,由淄博华迅物流、淄博炎邦物流等企业发起,现有会员单位200余家,物流基地仓储面积达3万余平米,物流专线600多条,覆盖全国所有地区,提供专线普通货物运输、配送、仓储服务;货物包装、铁路货运代理、装卸、货物配载、信息咨询等服务。协会成员企业以联盟制合作发展为主,协会发挥整合统筹客户资源、协调业务发展和提高专线运输效能的作用,积极拓展业务,降低运营成本,提供管理、运营和客户服务,使各会员单位抱团发展、合力共赢。</p> <p>针对该协会各专线企业的物流作业标准化程度不高、物流操作不够规范、服务质量参差不齐等问题,山东轻工职业学院商务贸易系教师张德洲、巩向玮、王斌与协会会长官聿波、吴波等协会领导和会员企业经理分析研讨存在问题的原因,合作制定了淄博专线物流企业物流标准化体系及优化设计方案,并进行推广实施。先后制定了物流包装标准化方案,并对成员单位进行系统培训,以及为期近五个月的推广实施和跟踪指导服务。</p> <p>通过此次技术服务,有效提高了会员企业物流标准化、规范化水平,降低了因包装不标准、不规范造成的货物损坏和车辆运力浪费,物流成本明显降低,客户投诉明显减少,服务质量不断提高。截止2019年11月,为协会企业提高经济效益85余万元,达到了预期成效。</p>			
<p>接受服务单位:  (财务章)</p> <p>日期: 2019年11月12日</p>			

图一 经济效益证明

# 山东兴沃教育咨询有限公司社会培训

## 银行凭证

收支类型：收入	交易类型：转账
账务日期：2019-12-23 14:25:10	交易流水号：801777777G900000053
付款账号：6232 5516 0010 1843	收款账号：0940 6041 1635 016
付款人：山东兴沃教育咨询有限公司	收款人：山东轻工职业学院
币种：人民币	交易金额：27,000.00元
摘要：汇款	大写金额：贰万柒仟元整
备注：技术服务费	交易摘要：
凭证类型：	凭证号码：

图一 山东兴沃教育咨询有限公司支付的技术服务费

# 京东（中国）特产·淄博馆客服效率提升方案与实施

## 经济效益证明

技术服务项目名称	京东（中国）特产·淄博馆客服效率提升方案与实施		
接受服务单位	山东毛豆科技网络有限公司		
单位负责人	梁娟	联系电话	17865330222
单位地址	淄博市淄川经开区高创中心1号楼		
服务起止时间	2019年9月1日至2019年9月30日		
经济效益（万元）	58.72万元		
技术服务项目简要描述： <p>山东毛豆科技网络有限公司是山东轻工职业学院的校企合作单位，2019年上线运营京东（中国）特产·淄博馆，针对在促销活动期间，售前、售后客服咨询量大，客服回复速率较低，售后理赔过程较慢等方面存在的问题，山东轻工职业学院工会主席公昆，商务贸易系教师巩向玮、韩鑫玮、庄明星与梁娟总经理、电商事业中心魏文晓、吴迪和相关客服人员一道，研究制定了京东（中国）特产·淄博馆客服效率提升方案，组织客服人员进行了相关培训，并进行了9月份平台促销活动期间的方案执行实践。</p> <p>通过此次客服效率提升项目，有效提高了在促销活动期间售前客服的服务水平，有效降低了售后客服的处理时长，提高了服务质量，降低了企业成本，截止2020年3月，为企业提高经济效益58.72万元。</p>			
接受服务单位：（财务章） 			
日期：2020年4月7日			

图一 经济效益证明

附件 1:

山东轻工职业学院商务贸易系与山东毛豆科技网络  
有限公司合作明细

根据双方签署的技术开发与服务协议相关内容,商定  
2019 年-2020 年双方合作开展但不限于下列活动:

- 1、职场服务礼仪培训;
- 2、职业素养培训;
- 3、售前、售后客服培训;
- 4、电商客服职业技能鉴定;
- 5、校企师资交流、文化建设等;
- 6、电商客服团队管理咨询与培训等;
- 7、职场拓展训练。

具体每年的技术服务项目和费用,于每年 3 月底前制定  
计划并开展技术服务。每年项目完成后双方代表签字确认,  
并在约定的时间内支付技术服务费。具体参照下表。

甲方为乙方提供的技术开发与服务项目计划与完成情况汇总表

年度	服务项目	服务标准	技术服务费	任务完成 情况	甲方代表 签字	乙方代表 签字
2019 年	1、职场服务 礼仪培训;	2 天*3 小时 50-80 人	500 元	完成		
	2、职业素养 培训;	2 天*3 小时 50-80 人	500 元	完成		
	3、售前、售 后客服培 训;	2 天*3 小时 50-80 人	500 元	完成		

图二 技术开发合作明细

山东轻工职业学院

与

山东毛豆科技网络有限公司

技术开发与服务合作协议书

二〇一九年制

图三 技术开发意向书1

甲方：山东轻工职业学院（以下简称甲方）

乙方：山东毛豆科技网络有限公司（以下简称乙方）

为提高企业经营管理水平和持续发展能力，促进学校教学和人才培养，加速技术服务项目的研究和成果转化，甲乙双方本着满足产业需求，提高教学质量和科研水平，提升企业服务质量和经济效益，经过充分协商，一致同意在优势互补、互利互惠、资源共享、共同发展的基础上建立全面的产学研合作关系，并达成如下合作协议：

### 一、合作原则

充分利用学院的技术、人才等资源以及先进成熟的技术和研究成果，利用企业先进的运营管理经验、数据分析和后台商智，共同提高双方的科研水平和社会服务能力，将教科研成果尽快地转化为生产力。双方发挥各自优势，通过多种形式开展全面合作，建立产学研长期合作关系，推动专业、产业互相促进共同发展，努力实现“产教融合、产学共赢”。

### 二、双方的责任和义务

#### （一）甲方的责任和义务

1、为乙方提供培训场地、培训硬件设施、培训师资等，协助乙方进行科研项目攻关。

2、协助乙方做好企业所需人才的职场培训（如售前客服培训、售后处理培训、职业素养培训等）、职场拓展、技术咨询、管理培训和职业技能鉴定等工作。

3、根据乙方提出的技术、管理和培训项目需求和技术难题，积极组织力量进行研究开发、成果转化和技术攻关，支持企业技术创新

图四 技术开发意向书2

和管理创新。

(二) 乙方的责任和义务

1、充分利用企业的技术、平台优势和运营经验为甲方提供良好的产学研和管理服务条件和校外实训基地,并合作共建京东(中国)特产·淄博馆校内运营中心,为甲方学生的教学实践活动提供方便。

2、优先接纳甲方毕业生进行实训和就业。

3、接受甲方教师到企业进行实践工作,合作完成科研和管理培训服务项目。

4、与甲方合作开展创新创业、就业指导、学生就业实习能力拓展等活动。

三、其他

1、其他未尽事宜根据具体情况双方再行协商。

2、本协议一式叁份,甲方执壹份,乙方执贰份。

甲方:山东轻工职业学院(盖章)

代表(签章):

日期: 年 月 日

乙方:山东毛豆科技网络有限公司(盖章)

代表(签章):

日期: 年 月 日



图五 技术开发意向书3