

# 专业实践总结和教学案例

财贸学院肖威

实践时间：2021 年 1 月 13 日——2021 年 2 月 26 日

实践企业：广州元则网络科技有限公司

## 一、实践单位基本情况

2021 年 1 月 13 日至 2021 年 2 月 16 日，我在广州元则网络科技有限公司进行为期 1 个半月的企业一线全职实践。广州元则网络科技有限公司成立 2015 年，元则网络定位于国际贸易和跨境电子商务，总部位于中国深圳，在广州、东莞、香港设有子公司，元则网络深耕于（wish、Amazon、Joom、Ebay、aliexpress、shopee）等主流跨境电商平台，涉及商品种类多，共计 10000 多种产品，现主要服务产品种类有 3C 配件、服装、电子、家居、宠物、户外等领域占有强大的服务优势，将中国优质的产品销往全球的 200 多个国家和地区。元则网络始终以“市场为导向、客户满意为目标，让客户享受全方位的本土服务”为企业使命，以“成为跨境电商中流砥柱”为愿景，专注于 B2C 跨境出口电子商务。

公司总经理廖世宏是轻工国贸 2014 届毕业的优秀校友。



## 二、在实践单位从事工作情况

### 1、熟悉工作流程、安排培训阶段

刚到公司报到，得到总经理廖世宏先生的热情欢迎。企业相关人员向我介绍了公司的基本情况，产品的特点、主要销售地区和现状，希望我能尽快熟悉。

根据双方的沟通意见，实践时间主要是熟悉相关岗位职责、了解产品特点；跟岗跨境电商的业务员，接单跟单，与生产部门沟通生产计划，安排运输环节。



### 2、熟悉运营情况、开发新客户

主要工作内容：

- (1) 对交易订单表格进行整理，包括名称、数量、结算金额等；
- (2) 每天对产品进行更新，公司主要经营服装、电子、家居、宠物、户外等领域，需要及时上下架和更新；
- (3) 对接仓库进行盘点，确保货物数量充足，不会产生缺货情况。

经过一段时间的实践，总结一些经验：

#### (1) 上架技巧

搜索结果排名规律影响商品排名的关键因素有两个，分别是“剩余时间”

和“是否推荐商品”。其中的剩余时间=宝贝有效期-(当前时间-发布时间))

以 Ebay 平台为例，它会根据商品上架时间来排序的，也就是说剩余时间越短，商品就越靠前，因此，商品剩余时间越少，商品就越容易让买家就越容易看到。同时还要考虑到买家在什么时候上网人数最多。基于以上两点考虑，为了使获得更好的宣传效果，赢得更多更有利的商品推荐机会，在以后新品上架过程中建议按照如下方法上架商品。

毕竟主要市场是在国外，时差问题也是至关重要的，但是浏览的高峰期不管是国内还是国外都是一致的，只要设定好了时间自动上传就可以了。

## (2) 买卖沟通

学会尊重，要从内心深处尊重客户。外国人对于尊重是非常注重的，

换位思考，诚恳待人。这也是人人知道的技巧。但是请您自问：“我真的做到了吗？如果真能站在顾客角度，您就会发现有很多不能理解的都理解了，有很多不能接受的要求也接受了

实事求是，不隐瞒缺点。跨境网购的很多纠纷缘起于卖家对产品或服务有所隐瞒，导致后续的商业纠纷或差评。

热情如火，持之以恒。卖家真正的热情不是在成交前，而是成交之后。买家购买之前，卖家对买家热情，购买之后，还能保持原有的热情。把每个客人当成朋友，那么您的热情是不会先多后少的。

语言严谨，Ebay，亚马逊不像淘宝一样，只要你在 Ebay 或亚马逊上写的是什么样子的货物，货物就是什么样，这就是证据，凭证。而且也不像淘宝、旺旺这种方便的工具及时的沟通，主要通过 Email 进行沟通存在时间长，时差等弊端。

## 三、在实践单位的实践收获与案例

### 1、观念上的根本转变

作为一名专任教师，平时与企业有不少的交流，但总体还是缺乏企业一线的工作经验。在课堂上教授知识、技能和案例，也是利用现成的，不够接地气。通过此次实践，我与企业人员一样上下班，从事企业员工相同的工作，开拓了视野，感受到了书本知识和企业实际的差距，观念上有了根本的转变。

作为企业，与学校事业单位完全不是一个体系。生存最为重要，然后关注成

本、利润，再关注企业的下一步发展。在与公司总经理的多次交流中，能够感受到深刻的危机意识。企业竞争比较激烈，我们公司生产的产品处于中高端，技术含量较高。这得益于公司对产品质量的坚持。

## 2、营造优秀企业文化的重要性

优秀的企业一定要建立自己独特的文化，建立企业文化的目的，就是要在企业内部倡导和营造一种积极健康、严格管理、时刻以顾客为导向的一种精神氛围。广州威湃狮公司以顾客为关注焦点，以产品质量为基础，不断开拓创新。

花大力气建立起企业文化，让员工充分认识到产品质量是维系企业生存发展的根本因素，形成高度的纪律、严谨的工作作风和完善的质量防控体系，为今后在企业的立足和发展奠定重要基础。

## 3、提高了专业实践技能

到企业锻炼学习，增强了我对理论知识的感性认识，获得了企业各方面的真实知识和技能，充分了解企业各方面的操作流程，特别是跨境电商进出口流程方面的实践技能，今后的教学会更有针对性、应用性和实践性。

# 四、对本专业建设课程教学方面的启发

通过企业实践锻炼，让我对如何培养高素质高技能的应用型人才有了更深刻的认识和理解，使我了解了企业对学生素质和技能等方面的要求，还通过企业锻炼对教学改革进行了思考，了解到教学与企业之间的差距、当前人才培养与社会需求的差距，为以后在专业建设、课程开发、教学工作中能进一步打下良好的基础。同时也在思考，如何推行工学结合，突出实践能力培养，改革人才培养模式，真正体现教学过程的实践性、开放性和职业性。

企业的每一道工序流程都是非常严谨的，不容出错。作为教师，学生就是我们的产品，只有具有严谨的治学态度和高度的教书育人责任感才能培养出合格的、能为社会所用的学生。通过实践锻炼，原来在工作中存在的偶尔懈怠思想一扫而空，要树立培养合格人才的高度责任感和迫切性，在今后工作中，要把在企业所学到的危机意识、精益求精、一丝不苟的精神贯穿到课堂教学中去，把这种精神灌输给学生，以身作则培养学生良好的职业道德。

实践锻炼是培养“技能型”、“双师型”教师的需要。职业教育对教师有特殊

要求，不但要有较高的理论基础知识，更重要的是要具有很强的实践动手能力，以及对新知识、新技术的应用能力。深入企业实践，使我们专业教师的观念、对企业的认知，实践教学能力和解决职业岗位实际工作能力得到极大的提高。

在实践期间，我通过观摩、虚心请教、动手实践的方法对公司生产经营进行了全面的了解，但面对具体的产品、具体的实操时，还是感到自身技能的欠缺。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，只有把书本的理论知识和企业的实践应用全面结合，才能更好地掌握专业技能。我不断用心去体会和感悟，在以后教学中，我可以将亲身的经历传授给学生，让学生能尽快适应环境的变化，培养学生良好的职业发展能力。

对专业建设课程建设方面的建议：

1、国贸和跨境专业的课程开设应更加贴近实际应用。在销售部门的实践，让我感受到，成功的管理者，一定是智商、情商都非常高的人。我们应多给学生开设综合素质课程，提升交往沟通、协调的能力。

2、加大“引企入教”的强度。作为企业一线人员，他们的知识技能、实战经验远比老师要丰富，有些课程可以邀请企业人员授课。

3、加强顶岗实习管理。学生到一线企业顶岗实习，可以接触到真实经营环境，我们要将顶岗实习做得更为扎实有效，真正提高学生在职场的竞争力。

教学案例：

## 跨境电商出口中的知识产权侵权风险与防范

目前，我国跨境电商企业已建设了超过 1200 个海外仓，服务范围覆盖全球。2019 年，我国跨境电商零售进出口额达到 1862.1 亿元，是 2015 年的 5 倍，年均增速 49.5%。2020 年 1 月以来，我国传统外贸受到全球新冠疫情的严重冲击，但跨境电商却逆市而行，蓬勃发展，成为外贸主流，助力外贸逆势前行，对外贸创新发展起到了积极的引领和推动作用。2020 年 5 月，国家新增 46 个跨境电商综合试验区。到目前为止，我国跨境电商综合试验区数量已达 105 个，基本上覆盖我国 30 个省、市、自治区。随着我国跨境电商的迅猛发展，商标权、专利权、版权等知识产权侵权事件频发。目前，欧美是我国跨境电商的主要目标市场，欧美的知识产权法律制度相对健全，知识产权保护机制也非常成熟，而我国跨境电商企业知识产权保护意识较弱，法律风险防范能力不强，处理境外纠纷渠道不畅，面对突如其来的侵权索赔，往往手足无措、应对乏力。因此，跨境电商企业在出口时要重视知识产权保护，对知识产权侵权风险进行有效分析，采取合理的防范措施，避免遭遇知识产权侵权诉讼。

### 一、案例介绍

公司在 ebay 网站注册并售卖女式双层双面印花斜纹手袋长围巾，展示的产品图片中有一张与国际某知名品牌迪奥(Dior)相似。2020 年 5 月 26 日，该公司收到 Paypal 支付平台的通知，通知主要包括三部分内容：第一，Paypal 平台在 5 月 22 号收到法院指令，由于该公司可能侵犯了 Christian Dior 的知识产权，Paypal 账号必须受到限制，在得到进一步消息之前，该公司 Paypal 账号的付款、收款、提款功能，以及部分或所有款项的使用均可能受到影响。第二，Paypal 平台可能会收到法院裁决，要求对该公司的 Paypal 账号做进一步行动，因此要求该公司立即与原告代理律师事务所 Greer Burns & Crain（简称 GBC）联系相关事宜。第三，该案件编号为 20CV02421，原告为 ChristianDior，受理法院为美国伊利诺伊地区法院。Paypal 支付平台在收到法院的临时冻结令（TRO）后，冻结该公司 Paypal 账户所有资金，共计 19 万美金，折算成人民币约百万资金，

所有资金不得提取和转移。

公司在Paypal账号被冻结后，立即与专业律师联系，在律师的帮助下，通过GBC取证地址，排查GBC订单，找到侵权产品。原来在2020年1月份，来自美国的GBC买手买下了涉嫌侵权图片对应的窄丝巾产品，产品上面有一个“CD”标识侵犯了迪奥（Dior）的商标权，美国GBC买手向公司索要了Paypal账号。在4月20日，美国律师事务所GBC代理原告Christian Dior Couture SA向美国伊利诺伊地区法院提起商标侵权诉讼。接下来，美国GBC会向该公司发出邮件，告知其侵权，如果21天内不去美国应诉的话，法院就要进行缺席判决。一旦Paypal账号被冻结，如果不去处理的话，账号余额清零，账号被永久冻结。尽管美国律师费用较高，估计整个官司打下来，可能要支付几万元人民币的律师费。但是，由于该公司被冻结的Paypal账户金额较大，并且有证据证明其确实侵犯了迪奥的商标权。因此，该公司决定聘请美国当地律师与GBC律师所联系商量和解事宜。

本案属于典型的品牌方起诉跨境电商出口商标侵权案例，公司知识产权观念淡薄，对跨境电商出口中的知识产权侵权风险没有给予足够的重视，侵犯了国际知名品牌迪奥的商标权，导致知识产权侵权诉讼。

## 二、案例分析

### （一）上传侵权图片的风险

在本案中，公司在发布产品及产品上架前，没有做有效的产品检索和分析去排除侵权风险，就将涉嫌侵犯商标权的产品图片上传到店铺。根据美国的法律，在互联网上传涉嫌侵权的图片，即使没有实际售卖侵权产品，未造成实际损害，但这种侵权性的宣传行为也可能被法院认定为侵权行为。

### （二）售卖侵权产品的风险

在本案中，公司不仅在跨境电商平台上传了涉嫌侵权的产品图片，而且还在2020年1月将涉嫌侵犯了迪奥（Dior）商标权的窄丝巾产品，实际售卖给来自美国的买家，构成了商标侵权。因此品牌方迪奥公司向该公司提起商标侵权诉讼。

### （三）本案是侵权诉讼案

在本案中，公司的Paypal账号资金被冻结，刚开始，该公司以为是Paypal

支付平台的问题，后来经过调查，发现这并不是 Paypal 平台的问题，而是由于知识产权纠纷而引发的问题。事实上，Paypal 冻结资金只是财产保全措施的一种，其基础仍然是正在法院进行的知识产权侵权诉讼。只有通过和解或应诉这些司法途径才能最终解决知识产权侵权纠纷，让原告主动撤诉或法院撤销冻结令。

#### （四）消极应诉的后果

本案中，公司的 Paypal 账号被冻结后，若该公司不主动应对，最终结果有可能是法院依据原告的主张来确定损失金额，Paypal 账号里被冻结的资金将会全部作为赔偿金支付给原告，并且律师事务所仍可以通过购买该公司的店铺产品获得该公司的最新 Paypal 账号，然后继续冻结此账号。

#### （五）应诉的司法途径

跨境电商企业在出口中遭遇知识产权侵权诉讼时，只有通过应诉或和解才能最终解决知识产权侵权纠纷，让原告主动撤诉或法院撤销冻结令。如果跨境电商企业确信自己不存在侵权行为，那么应该选择应诉，俗称“打官司”，打官司诉讼费用高、耗时较长。如果跨境电商企业确实存在侵权行为，被冻结的 paypal 账户金额较大，那么只能选择和解。

本案中，公司 Paypal 账户金额有 19 万美元，金额较大，并且有证据能证明该公司侵犯了迪奥 Dior 的商标权，因此被起诉后只能选择去和解。因为美国每个律师事务所所在的州不同、代理的品牌不同，和解情况也有差异。本案涉及的美商律师事务所 GBC 是根据被冻结的 Paypal 账户金额计算和解费用。如果被冻结账户金额小于 2000 美金，和解费用最低为 2000 美金。如果被冻结账户金额大于 2000 美金，和解费用则根据被冻结的账户金额的 80%-90%来计算。但这也不是绝对的，有的品牌会根据侵权产品的销量来确定和解费用。

### 三、跨境电商企业层面知识产权侵权防范的建议

#### 1. 提升知识产权意识。

现阶段，我国跨境电商企业知识产权意识薄弱，因贪图短期利益而忽视知识产权风险。跨境电商企业应该正视知识产权的重要性，提升知识产权意识，学习国内外知识产权法律，熟悉国内外知识产权规则，强化权利意识，尊重他人知识产权和自己的诉权。在保证不违法的前提下，学会用法律维护自己的权益。

#### 2. 做好知识产权部署。



目前，跨境电商出口中主要是侵犯商标权、专利权。由于大多数国家采用商标申请、专利申请在先的原则，因此跨境电商企业要做好知识产权的战略部署，不仅要在国内积极注册商标、申请专利，而且还要在产品所要销售的国家或目标市场国抢先注册商标、申请专利。

### 3. 打造自有品牌。

对于中小型跨境电商企业而言，打造自有品牌谈何容易，难度大、成本高、时间长。但是，一个企业要想在激烈的市场竞争中拥有一席之地，依靠的就是自有品牌。跨境电商企业只有不断进行自主创新和研发，打造和维护自有品牌，才能让自己在众多跨境电商中脱颖而出，获得更多的利益。同时，也能够尽可能地避免知识产权侵权纠纷的产生。

### 4. 做好侵权排查。

在产品上架售卖之前，跨境电商企业一定要做有效的产品检索，分析该款产品是否在国外申请过相关的知识产权，做好侵权排查。要想知道某款产品是否在国外有申请过相关的知识产权，一定要掌握基本的防侵权排查技巧。

### 5. 杜绝侵权行为。

首先，要从货源上预防侵权，跨境电商企业在进货时，应尽量找到一手货源，确保货源合法正规，并且要求供货商提供能够证明其货源不存在侵权所需的各类有效文件。同时，跨境电商企业要与供货商签订规范合同，在合同中一定要注明如果出现侵权问题，责任由供货商负责。其次，跨境电商企业还需要了解自己是不是独家销售，如果在产品为独家销售且为原创的情况下，跨境电商企业和生产厂商可以共同为该产品申请专利，从而获得对产品应有的保护。最后，跨境电商企业在发布产品时，产品图片要自己拍摄，标题、产品描述、关键词列表都应该避免写入别人的商标，产品描述一定要避免直接拷贝别人的，用别人的产品描述表面上是省事了，但也给自己埋下了侵权隐患。此外，图形商标也有可能遇到侵权问题。因为图形比较难以查询，所以这一类侵权案件发生的频率更高。因此在平台注册时，尽可能不要使用查不到来源的图片，为了以防万一，可以在相关的产权机构进行检索，从而进行进一步确认。

### 6. 定期转移账户资金。

跨境电商企业定期转移 Paypal 账户资金，有利于企业资金周转。如果企业

没有定期转移账户资金，从而使账户留存资金数额较大，万一账户资金被冻结，即使最后法院判定没有侵权，但资金冻结这段时间不利于企业的资金周转。