

# 跟岗实习巡查记录表

巡查日期：2021年11月16日

巡查教师：钟卫林、谭子媚、

黄旭、李益花

实习基地(单位)	深圳市博安云科技有限公司	人数	36
实习岗位	客服		
实习内容	接听投诉电话，为顾客处理不同类型的问题。		
实 习 巡 查 记 录	<b>1. 本次巡查的重点环节：</b> 我系罗鸿森和赖文静在工作中未按照业务流程处理客户问题，未及时安抚好客户，导致公司投诉升级，造成公司经济损失，需学校及时处理。		
	<b>2. 学生对实习的反映：</b> 作为初次到社会上去工作，对社会的了解以及对工作单位各方面情况的了解都是甚少陌生的。对于来自各方面的压力，有时候还没有办法转换角色，但是在同事互相帮助下，逐渐开始适应。		
	<b>3. 实习单位对实习生的反映：</b> 大部分实习生还是工作认真负责，虚心好学，在工作中能够主动地学习和请教别人，出勤率高，与同事相处和睦。但是存在部分学生情绪波动得太大，情商还不够高，在处理突发事件过于情绪化。		
	<b>4. 实习进展情况：</b> 公司要求所有实习生必须进行上岗的再次培训，要求暂定放假三个月，安排培训后再重新上岗。但考虑我校实习的具体情况，放假三个月会影响到学生的实习成绩，因此我校先安抚好学生情绪，做好学生工作。然后再重新安排实习单位供学生选择。		
	<b>5. 巡查教师对实习的意见建议及改进措施：</b> 岗前培训必须了解清楚企业对每个工作内容的所要求的流程和标准，要以业内及企业的最高标准来要求自己。实习指导老师应及时追踪学生的思想动态。		