



# 企业年报

## ( 2022 )

阿里巴巴（中国）教育科技有限公司

2022 年 11 月

## 目 录

目 录.....	1
一、 企业简介 .....	2
二、 企业参与办学总体情况 .....	2
三、 企业资源投入情况 .....	3
1、企业师资及培训资源 .....	3
2、实训补贴 .....	3
3、课程捐赠 .....	3
4、企业提供教师挂职平台 .....	3
四、 企业参与人才培养情况 .....	4
1、培养学生职场意识 .....	4
2、提升学生技能水平 .....	4
3、加强基地文化建设，提升团队和协作意识 .....	4
4、搭建学生实习就业平台 .....	5
五、 助推企业发展 .....	6
六、 问题与展望 .....	6

## 一、企业简介

阿里巴巴是全球知名的互联网科技公司，在电子商务、互联网金融、现代物流等领域具有领先地位，并取得了举世瞩目的成绩。2018年4月，学校与阿里巴巴（中国）有限公司签订合作备忘录，合作正式启动。2019年6月，学校与阿里巴巴（中国）教育科技有限公司签订《阿里巴巴新零售人才孵化基地校企合作协议书》，2022年续签协议至2025年。通过不断探索和尝试，双方合作更加稳固、更加深入。管理学院作为校企双方合作具体的实施主体，以阿里巴巴新零售孵化基地为载体，以阿里完善的培训体系为支撑，以阿里真实业务体系为依托，积极探索产教融合、校企合作、工学交替的人才培养模式。

## 二、企业参与办学总体情况

学院与阿里巴巴合作开展新零售人才孵化项目。该项目既是一个产教融合育人项目，也是一个产业助学项目。重庆工商职业学院与阿里巴巴共同出资按真实业务场景建设了“校中企”：新零售人才孵化基地。基地引入阿里云真实业务，校企双团队共同负责基地运营管理，学生半工半读，在校园内实现了产教融合、工学交替式人才培养。同时，双方还在专业发展、资源建设、教师挂职、横向课题研究、学生实习就业等方面开展了纵深合作。

### 三、企业资源投入情况

#### 1、企业师资及培训资源

阿里巴巴为新零售孵化基地配备了 1 位专职运营经理和 8 位专职经营人员，负责基地管理、业务指导、活动组织、学习培训等工作。同时，企业提供新人才培训课程，包括通用能力课程、专业技能课、实务技能、实训课，详见附件《新零售人才孵化项目课程体系》。

#### 2、实训补贴

该项目在校园内现实了“半工半读”、工学交替的人才培养。学生在项目中完成企业真实业务，可以获得补贴，业务高峰时段，优秀学生每月可以获得超过 1 万元的补贴，极大地缓解了家庭困难学生的经济压力，突显了项目扶优助学的特点。2022 年上半年，生均月实习补贴收入 2000 元左右，下半年，生均月实习补贴收入 3500 元左右。

#### 3、课程捐赠

2022 年 11 月，学院正式与阿里巴巴（中国）教育科技有限公司签订《淘宝教育校企合作框架协议》，向我校捐赠 2 门价值 18 万/门的企业课程资源（《新媒体营销》、《电商运营》），授权期限免费使用自协议签订后 3 年。

#### 4、企业提供教师挂职平台

2022 年度，企业共接收学校 12 名教师在阿里巴巴新零售孵化基地参与挂职锻炼，为广大教师提供了一个了解企业、实践锻炼、更新技能的机会和平台。

## 四、企业参与人才培养情况

### 1、培养学生职场意识

基地定期组织全员班会，不定期组织小组班会，每天进行工作复盘，基本按真实企业流程运营，有助提高学生的职场节奏和职场意识。严格按照考勤制度执行考勤，严格把控学生完成的业务质量，定期进行质检沟通，不断提高学生的规则意识和责任意识。通过培养 TL（Team Leader），实现学生的自我管理，助力提升同学学的管理和运营能力。

### 2、提升学生技能水平

2022 年度，已获得企业培训认证为“阿里巴巴一段客户体验官”的同学 94 人，“阿里巴巴二段客户体验官”1 人，认证通过比例 82%。目前，正在对 2022 年下半年基地实习学员进行客户体验官认证，预计通过“阿里巴巴一段客户体验官”68 人，“阿里巴巴一段客户体验官”22 人，“阿里巴巴三段客户体验官”1 人。

### 3、加强基地文化建设，提升团队和协作意识

2022 年度，基地组织了多次文化体育活动，包括第一届阿里基地春季趣味运动会、节假日团建活动及“6.18”“双 11”大促备战动员活动等。通过这些活动，展现了工商学子努力拼搏、不断进取、超越自我、团结友爱的精神风貌，增强了学生的团队合作意识。





#### 4、搭建学生实习就业平台

2022年3月针对留项实习的40名实习生同学,基地开展分批次生态企

业就业定向推荐，除去专升本或考证 5 人，11 人为家里安排或自主就业，接受推荐并最终入职阿里生态企业 24 人，其中飞猪项目 7 人，阿里重庆政企 9 人，热搜科技 5 人，盒马鲜生 3 人。另有 1 名同学，留在了阿里基地，成为一名企业管理团队成员。

## 五、助推企业发展

学院与阿里巴巴联合开展横向课题研究《基于产教融合的新零售人才培养模式研究与实践》，2022 年下半年已结题验收，到账经费 14 万元；2021 年企业委托学校开展的横向项目《依托校内生产性基地的校企联合育人机制研究与实践》正在进行中，目前已到账经费 17 万元。通过研究，为企业开展基于产教融合的新零售人才孵化项目积累了管理经验，探索和检验校企合作模式和人才培养模式，为企业持续开展类似项目提供了决策支持。

通过工学交替人才培养模式的实施，同学在阿里巴巴新零售人才孵化基地完成企业真实业务，不仅得到了实践锻炼，获得了实训补贴，还解决了企业人才需求，完成了企业业务，为企业创造了 100 余万的经济价值。

## 六、问题与展望

1、在学生选拔过程中，学生对项目了解的深度不够，出现报名不积极的情况。学生对教师的信任度是比较高的，应该发挥教师在宣讲中的重要作用。另外，邀请学生到“校中企”实地参观、体验，也会加深学生对项目的了解。

2、信息在企业和学校之间存在不同步问题。需要进一步加强联络员的中枢作用，同时应用现代信息技术提高信息传递的及时性。

## 附件：新零售人才孵化项目课程体系

## 附件一 实务技巧课程

共计 64 课时,48 课时实训前课程 (8D*6 课时) , 12 课时为实训中课程				
序号	课程目录	课程内容	学习方式	课时
1	客户体验官和企业文化	服务小二介绍短片	视频	1
		企业服务文化&价值观课程	视频	
2	客户体验官基本行为	云客服规范及质检规则	书面	4
		云客服行为规范和服务禁忌	视频	
		入门测试	考试	
3	客户体验官基本业务范围	消费者业务框架-总章	视频	7
		下单购买、发货和评价	视频	
		商品/维权问题, 怎么办? (上)	视频	
		商品/维权问题, 怎么办? (下)	视频	
		维权咨询反弹	视频	
		争议处理规则 (上)	视频	
		争议处理规则 (下)	视频	
		我要投诉商家	视频	
4	客户体验官工具使用技巧	服务礼仪规范	视频	5
		X-space 平台操作培训	视频	
		SOP 功能介绍	视频	
		SOP 问题清单自学	书面	
		云客服业务受理范围 	自学	
5	考试	考试	考试	1
6	客户体验官模拟实践	云客服完整服务过程视频	视频	16
		xspace 常用语添加	书面	
		大黄实操学习视频	视频	
7	客户体验官专题技能	账户基础	视频	12
		转交场景和基础规范	视频	
		假货业务	视频	
		高风险场景	视频	
		卖家不发货场景	视频	
		已过维权期	视频	
8	客户体验官疑难场景处理策略	恶意骚扰	视频	18
		修改会员名	视频	
		邮费问题	视频	



		快递送货上门	视频		
		假货问题	视频		
		淘宝账号异常	视频		
		七天无理由退货	视频		
		催发货	视频		
		卖家态度问题	视频		
		1 无理由拒签	视频		
		换货	视频		
		如何绑定或换绑支付宝	视频		
		购物津贴规则	视频		
		极速退款	视频		
		投诉操作流程	视频		
		未按约定时间发货	视频		
		红包退款	视频		
		运费险差额问题	视频		
		淘金币签到	视频		
		如何删除物流签收显示	视频		
		如何删除物流签收显示	视频		
		假货仅退款	视频		
		积分赔付	视频		
		拒签运费	视频		
		投诉超时未处理	视频		
		好评返现投诉	视频		
		如何找回淘宝会员名	视频		
		虚假发货	视频		
		无法投诉怎么办	视频		
		天猫购物券	视频		
		信息泄露被骗怎么办	视频		
		服务底线	视频		
		错误定位投诉业务	视频		
		天猫存积分换红包	视频		
		信息泄露被骗怎么办	视频		
		淘宝大学	视频		
		申请客服介入	视频		
		服务底线	视频		
		聚划算发货时间	视频		
		消费者主动索取热线电话	视频		

## 附件二 通用能力课程

职业素养课程大纲 (2 个课时\次, 共 40 个课时, 16 次课程, 计划 2 次课\月)					
序号	课程名	课程目的	课程内容	授课方	课时

				式	
1	青橙学院-开启职业之门	1、让学生了解电商行业，树立学生从事电商行业的信心； 2、让学生明白新零售孵化基地对自身成长的意义和如何规划基地时光，以及在基地锻炼合理的心里预期和目标； 3、通过课程学习让学生知道如何生成自己的能力；	1、电商行业发展、前景分析； 2、电商职业发展介绍和分享； 3、分享电商行业，尤其是客服方位的发展前景； 4、分享大学生在那些维度锻炼自己； 5、分享能力长成的规划和案例	线下授课	2
2	青橙学院-阿里企业文化	1、让学生了解阿里企业文化； 2、通过了解阿里企业文化，认同阿里企业文化树立良好的实训或就业理念； 3、通过文化课感受客户第一、团队协作等理念，在项目初期做一个心里准备	1、阿里 CCO 企业文化介绍； 2、阿里巴巴价值观讲解；	线上+线下	2
3	青橙学院-全链路客户体验管理	1、让学生知道客户服务与客户体验的区别； 2、使学生掌握基本的客户体验技巧	1、客户体验基本流程； 2、客户体验设计的基本原理和方法； 3、典型场景的客户体验设计	线上+线下	2
4	百年校园-有效沟通	1、使学生了解业务有效沟通的流程和重要性； 2、通过典型案例分享，掌握典型客服沟通问题处理的方法； 3、沟通课程的学习提高在生活工作中一些沟通技巧	1、有效沟通的重要性 2、有效沟通的应用； 3、典型案例分享	线上+线下	4
5	青橙学院-情绪与压力管理	1、让学生了解情绪管理的一些基本技巧； 2、让学生知道如何分析典型情绪问题，并掌握合理的处理方法； 3、使学生明白情绪和压力的存在很合理	1、情绪管理和压力管理的定义 2、情绪和压力管理的方法和应用 3、典型的情绪压力案例分享	线上+线下	4
6	青橙学院-时间管理	1、明白时间管理的重要性； 2、让学生掌握一些时间管理的方法； 3、了解一些典型的时间管理缺失案例	1、时间管理的重要性 ； 2、时间管理的方法和应用	线上+线下	2
7	青橙学院-团队精神	1、学生通过课程学习了解团队是什么； 2、知道一个典型团队的构成，如何组建和定位在团队中的角色； 3、掌握一些团队内沟通的方法；	1、团队意识的重要性； 2、高效团队的要素和建设过程； 3、如何在团队内定位和沟通； 4、案例分析	线上+线下	3
8	青橙学院-洞察客户需求	1、让学生掌握需求的分类； 2、让学生掌握需求分析的步骤； 3、让学生了解典型需求的解法；	1、用户体验分析方法概览、 2、新零售下消费者的行为变化特征 3、理解客户问题背后的真正心理动机	线上+线下	2

9	青橙学院-办公软件实务	1、学会一些常用的 PPT 制作技巧; 2、学会一些常用的 Excel 操作技巧; 3、学会一些常用的 word 使用技巧	1、Excel 入门课程, 数据统计方面的实操技能; 2、PPT 入门课程, 学会制作简单的 PPT; 3、word 入门课程, 学会常用的 word 使用技巧	线上+线下	6
10	青橙学院-跨境电商	1、让学生了解电商行业的热门方向; 2、让学生知道跨境电商的发展前景; 3、让学生知道如果进入跨境电商, 该如何准备	1、跨境电商现状; 2、跨境电商对人才的需求; 3、如何准备	线下授课	2
11	青橙学院-人工智能对服务行业的变革	1、让学生了解客服行业的前沿动态; 2、了解新技术对客服岗位的影响, 以及新技术衍生的新岗位;	1、人工智能训练师的应运而生 2、阿里巴巴人工智能工具阿里小蜜介绍 3、小蜜中的人工智能在新商业领域中的应用	线上+线下	2
12	青橙学院-谈判技巧	1、让学生具备谈判的意识; 2、让学生知道基本的谈判流程; 3、使学生学会一些简单的谈判技巧;	1、简单的谈判技巧; 2、日常生活中谈判的应用; 3、基本的谈判步骤	线上+线下	3
13	青橙学院-农村淘宝	1、让学生了解农村电商; 2、让学生知道农村电商的发展前景; 3、使学生知道如果学者农村电商该如何准备	1、农村电商现状和发展前景; 2、农村电商对人的需求; 3、农村电商的运营方法	线上+线下	2
14	青橙学院-简历、面试技巧、职业礼仪	1、让学生明天就业不易; 2、让学生知道企业招聘原则和流程; 3、学会简历制作的技巧; 4、掌握一些基本的面试礼仪和技巧	1、企业招人原则和流程; 2、求职就业的规划; 3、简历的制作和技巧; 4、面试的注意和技巧	线上+线下	4

## 附件三 实训课程

序号	实训项目名称	授课方式
1	恶意骚扰	业务场景实训
2	修改会员名	业务场景实训
3	邮费问题	业务场景实训
4	快递送货上门	业务场景实训
5	假货问题	业务场景实训
6	淘宝账号异常	业务场景实训
7	七天无理由退货	业务场景实训

8	催发货	业务场景实训
9	卖家态度问题	业务场景实训
10	1 无理由拒签	业务场景实训
11	换货	业务场景实训
12	如何绑定或换绑支付宝	业务场景实训
13	购物津贴规则	业务场景实训
14	极速退款	业务场景实训
15	投诉操作流程	业务场景实训
16	未按约定时间发货	业务场景实训
17	红包退款	业务场景实训
18	运费险差额问题	业务场景实训
19	淘金币签到	业务场景实训
20	如何删除物流签收显示	业务场景实训
21	如何删除物流签收显示	业务场景实训
22	假货仅退款	业务场景实训
23	积分赔付	业务场景实训
24	拒签运费	业务场景实训
25	投诉超时未处理	业务场景实训
26	好评返现投诉	业务场景实训
27	如何找回淘宝会员名	业务场景实训
28	虚假发货	业务场景实训

29	无法投诉怎么办	业务场景实训
30	天猫购物券	业务场景实训
31	信息泄露被骗怎么办	业务场景实训
32	服务底线	业务场景实训
33	错误定位投诉业务	业务场景实训
34	天猫存积分换红包	业务场景实训
35	信息泄露被骗怎么办	业务场景实训

## 附件四 专业技能课程

课程方向	课程主题	课程大纲	形式
视觉设计	《日常图片设计》	1.主图 2.详情图片 3.海报图 4.店招图片	录播
	《店铺装修后台的操作》	1.图片空间 2.上传图片 3.装修入口	录播
	《店铺首页排版布局》	1.认识店铺 2.了解受众 3.规划商品结构 4.店铺内容整理 5.页面排版布局 6.千人千面	录播



	《PC 端店铺首页设计》	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.首页基本介绍</li> <li>2.PC 首页方案</li> <li>3.PC 首页制作流程</li> <li>4.无线首页制作模块</li> </ol>	录播
	《无线端店铺首页设计》	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.无线首页制作模块</li> <li>2.无线端首页模块及布局</li> <li>3.无线端首页海报及风格</li> </ol>	录播
	《宝贝详情页制作流程》	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.什么是宝贝详情页</li> <li>2.详情页面制作流程</li> <li>3.详情页面主要模块</li> </ol>	录播
营销推广	《直通车商品推广基础介绍》	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.直通车日限额</li> <li>2.直通车投放平台</li> <li>3.分时折扣</li> <li>4.直通车地域设置</li> </ol>	录播
	《直通车定向推广基础介绍》	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.定向推广定义</li> <li>2.定向推广设置</li> <li>3.定向推广如何优化</li> </ol>	录播
	《智钻基础介绍》	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.钻展的投放原理</li> <li>2.CPC 与 CPM, CPC 投放方式介绍</li> </ol>	录播
	《智钻点击率的提升》	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.钻展的点击率与扣费</li> <li>2.高点击率创意图的特点</li> </ol>	录播

		3.如何制作高点击率钻展图片 4.创意图测试方法	
	《什么是淘宝客》	1.淘客定向计划的类型及区别 2.各项计划设定的注意事项 3.通用计划与主推产品	录播
	《优质淘宝客合作及维护》	1.定向计划意义 2.定向计划设置方法 3.招募大淘客/达人 4.淘客维护方法	录播
店铺运营	《店铺规划》	1.了解平台的大促节点 2.学会制作运营规划表	录播
	《市场分析》	1.学会分析行业大盘数据 2.学会分析行单品周期性数据	录播
	《爆款运营节奏》	1.学会制作爆款的生命周期 2.学会制作爆款运营节奏表	录播
	《单类目布局》	单类目布局的方法	录播
	《全店布局》	1.全店销量维护技巧 2.全店转化维护技巧	录播
	《会员标签分析》	会员标签的技巧	录播
内容营销	《微淘后台介绍》	1.创作微淘 2.微淘自运营 (互动)	录播

	《手淘公域主流渠道介绍 -上》	1.主流大渠道介绍：淘宝头条、有 好货、必买清单等	录播
	《手淘公域主流渠道介绍 -下》	2.类目渠道介绍：爱逛街、极有家、 生活家等；	录播
	《图文规则介绍》	后台图文规则	录播
	《直播短视频规则介绍》	后台短视频规则	录播
	《阿里 V 任务平台》	1.阿里 v 任务的开通 2.阿里 V 任务运营号	录播