

圖書館  
Library

圖書館  
Library

阿里巴巴集团参与



重庆工业职业技术学院人才培养  
年度报告（2023）

阿里巴巴集团

2022年12月25日

## 目 录

一、企业概况 .....	1
二、企业参与办学总体情况（有形资源、无形资源和人才资源）投入.....	2
（一）阿里巴巴集团旗下阿里巴巴(中国)教育科技有限公司 .....	2
（二）深度产教融合共建重工-阿里巴巴新零售人才孵化基地.....	2
（三）项目资源投入与发展历程.....	3
（四）企业项目师资投入与组织架构.....	4
三、企业参与教育教学改革（专业建设、课程建设、实训基地建设、学生培养） .....	6
（一）基于生产性实训基地的现代学徒特色人才培养 .....	6
（二）产教融合背景下“岗课赛证”多维度专业群建设成效.....	10
（三）项目影响力与成效（获批重庆市商务委服务贸易人才培养基地） .....	19
四、项目总结与展望 .....	19
（一）校企合作数据支撑.....	19
（二）基地证书类项目阶段性培养成果.....	19
（三）项目展望.....	20
五、附件目录 .....	21

## 一、企业概况

阿里巴巴集团由曾担任英语教师的马云与其他来自不同背景的伙伴共 18 人，于 1999 年在中国杭州创立。从一开始，所有创始人就深信互联网能够创造公平的环境，让小企业通过创新与科技拓展业务，并更有效地参与中国及国际市场竞争。自推出让中国中小企业接触全球买家的首个网站以来，阿里巴巴集团不断成长，成为了一个涵盖中国商业、国际商业、本地生活服务、菜鸟、云、数字媒体及娱乐、创新业务及其他的生态体系，如图 1 所示。

企业文化和价值观：

使命

让天下没有难做的生意。

愿景

追求成为一家活 102 年的好公司。我们的愿景是让客户相会、工作和生活在阿里巴巴。到 2036 财年，服务全世界 20 亿消费者，帮助 1000 万中小企业盈利以及创造 1 亿就业机会。

价值观

客户第一，员工第二，股东第三

因为信任，所以简单

唯一不变的是变化

今天最好的表现是明天最低的要求

此时此刻，非我莫属

认真生活，快乐工作



图 1：阿里巴巴集团业务生态体系图

## 二、企业参与办学总体情况（有形资源、无形资源和人才资源）

### 投入

#### （一）阿里巴巴集团旗下阿里巴巴(中国)教育科技有限公司

阿里巴巴(中国)教育科技有限公司（简称淘宝教育）于2006年正式成立，作为阿里巴巴集团旗下核心教育、培训事业部，淘宝教育一直立足电商生态成长之所需，以服务职业教育、服务电商生态为己任。多年来，淘宝教育整合阿里集团内外生态及行业内优势资源，已发展为线上线下多元化、系统化、全方位、全球化的电商、数字化学习平台。

历经近20年的成长和发展，淘宝教育目前已覆盖了133个国家和地区的上千万用户，课程体系覆盖电商全业态且贴近实战，为政府、企业、电商从业者、在校学生、老师、海外人员等不同业态组织及人员提供可持续性的学习机会。

#### （二）深度产教融合共建重工-阿里巴巴新零售人才孵化基地

2018年2月，重庆市政府与阿里巴巴、蚂蚁金服集团签署战略合作协议，助推重庆大数据智能化高速发展，着力打造“智能重庆”，深入应用大数据、云计算、物联网、人工智能等前沿技术。4月9日重庆10所高校与阿里共同签订校企合作框架协议。为满足服务人才的需求，阿里巴巴依托于集团客户体验事业群（CCO事业部），设立了“百年校园”项目，通过与高校创办新零售人才孵化基地，输出与高校联合打造的系列教学、实践、实习内容，让学生在基地内充分体验成熟职场环境、掌握新零售业务知识和实操技能，旨在培养与新零售接轨的服务人才、创新创业人才，如图2所示。



图2：阿里巴巴集团产教融合政、校、企联合签约仪式

### （三）项目资源投入与发展历程

在国家政策及重庆市教育委员会的指导下，经过校企双方多次洽谈、学校的高度支持，2018年7月，重庆工业职业技术学院-阿里巴巴新零售人才孵化基地正式签约，并于2018年9月项目启动，首届实训班110名同学正式入项，2020年9月新场地装修完成，项目正式入驻，校企双方开展合作新篇章，如图3所示。



图3：项目生产性实训基地建设与发展历程

2020年9月，项目场地顺利建成，基地位于学校图书馆一楼（第一学术报告厅对面，原图书馆阅览室），配置1个实训室，1个培训教室，1个会议室，1个教师办公区，及学生公共休闲区，共计占地约700平方米。采用全模拟阿里巴巴集团职场环境建设，耗资近300万元，打造目前同类型学校最高标准实训场地。双方通过共同投资各约300万元，共计约600万元，不含人力资源成本和学生收入。在重庆工业职业技术学院校内建立新零售人才孵化基地，基地共设120个固定工作席位，全年运行。企业投入资产约250万，课程资源约30万元，详见附件一、附件二所示。

#### （四）企业项目师资投入与组织架构

- 阿里：配置项目运营经理（VM）、项目运营现场主管（OM）、现场运营职能岗老师7名参与基地运营管理负责项目日常运营管理、业务培养等；同时阿里总部对基地的人才培养认证、运营策略、文化输入、学生就业发展等方面提供支持。
- 学校：配置项目基地负责人1人（李乐）、长期驻场老师1人（马春梅）、以及以院长为总负责人的教学团队进行基地建设、人员管理、运营支持等共7人。
- 学生：人力模型体系搭建，如图4、表1所示。

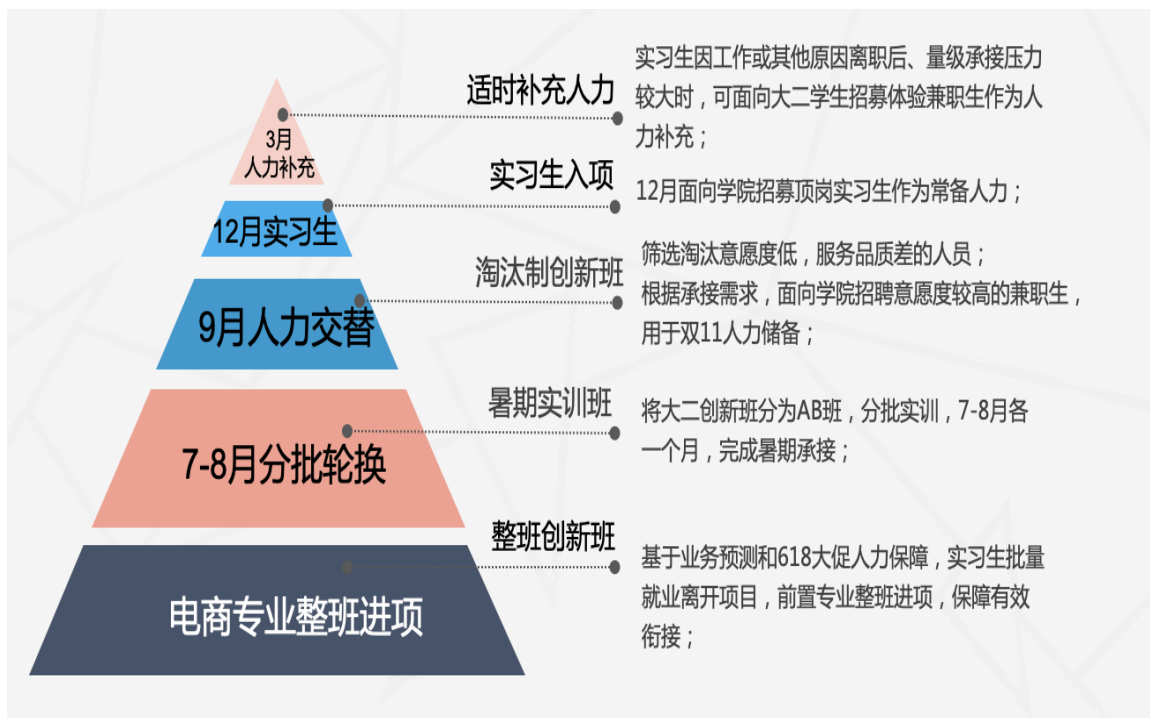


图4：学生参与生产性实训人力模型搭建图

表 1：企业人力资源师资投入信息表

姓名	年龄	政治面貌	最高学历学位	毕业学校及专业	工作经历及获得证书	担任课程
贺道春	36	党员	本科/学士	重庆师范大学 人力资源管理专业	客户服务管理 10年	团队管理与项目运营 客户服务与管理
周华	34	党员	本科/学士	西北大学 市场营销专业	市场及业务管理 10年	职业生涯规划与就业指导 职业素养进阶
杨宏明	35	党员	研究生/ 硕士	中国传媒大学 国际新闻专业	新闻传播及企业文化 10年	企业文化
田红	25	党员	本科/学士	重庆工程学院 电商专业	阿里校企实训 管理4年	电商平台运营与规则 淘宝天猫交易规则
康蜀满	25	党员	本科/学士	重庆工程学院 电商专业	阿里校企实训 管理4年	平台及店铺产品操作与使用 新零售电商平台运营知识
杨登科	25	党员	本科/学士	国家开放大学 工商企业管理	阿里校企实训 管理4年	团队管理与项目运营 客户服务与管理
刘钟文	24	群众	本科/学士	国家开放大学 工商企业管理	阿里校企实训 管理4年	电商平台运营与规则 淘宝天猫交易规则
李滨宏	26	群众	本科/学士	国家开放大学 工商企业管理	阿里校企实训 管理4年	平台及店铺产品操作与使用 新零售电商平台运营知识
舒妮娜	44	群众	大专	重庆电子职业技术学院 计算机信息管理	客服服务管理 20年	实训团队管理与项目运营 客户服务与管理

### 三、企业参与教育教学改革（专业建设、课程建设、实训基地建设、学生培养）

#### （一）基于生产性实训基地的现代学徒特色人才培养

重庆工业职业技术学院·阿里巴巴新零售人才孵化基地，是经济与管理学院和阿里巴巴集团进行深度产教融合的“百年校园”项目之一，校企双方主要从基地共建、人才共培、项目共管和就业共促等方面开展深度合作，旨在有效促进学校内涵发展建设、教育教学改革，促进教师科研及技术开发能力的系统提升，促进学生创新意识、专业能力、职业素养的全面提升。基地引入阿里巴巴优秀的文化、成熟的商业模式，并将同学带入阿里巴巴的真实业务场景，通过工学交替育人模式，对同学们的知识、能力和综合素养进行全方位的培养，助力同学成长、成才。



#### 1. 人才培养目标定位

根据最新行业企业需求调研、合作企业需求调研，本项目聚焦培养在电子商务领域的供应链管理三大岗位群人才，同时，设计满足学生自主选择课程需求的个性化培养模式。农村电商供应链管理岗位群、跨境电商供应链管理岗位群由供应链管理技术技能贯穿联通，客户服务与管理岗位群是其他岗位群的支撑、保障岗位，如图 5 所示。

- （1）农村电商供应链管理岗位群（农产品运营，乡村振兴战略）；
- （2）跨境电商供应链管理岗位群（跨境电商运营，服务“一带一路”电商出海国家战略）；
- （3）客户服务与管理岗位群（全产业链支撑岗位）。

本项目以立德树人为根本任务，面向商贸流通行业、现代制造业，培养学生爱国主义、良好职业道德和人文素养；培养经济管理、市场策划、产品销售、商业数据分析处理、新媒体营销等基础和技术技能知识。毕业后可在互联网、大数据时代从事服务业和制造业的营销、运营和供应链管理岗位，成为高端技术技能复合型人才。

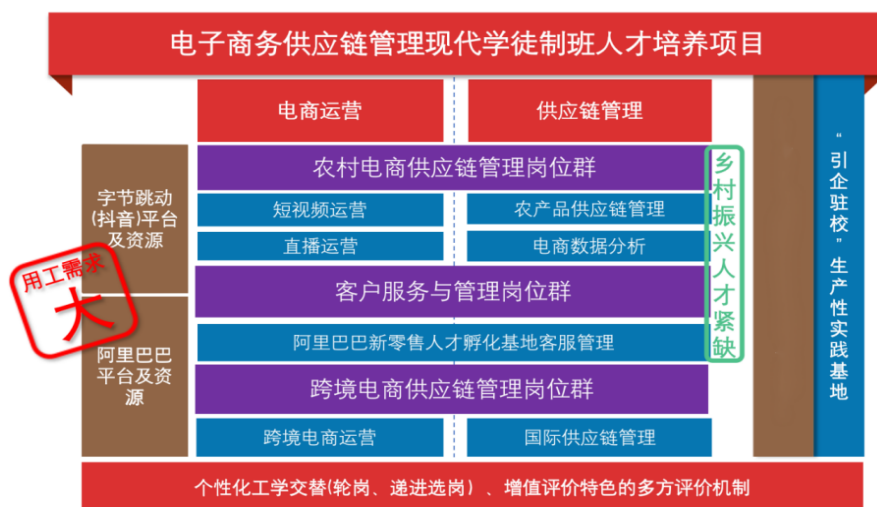


图 5：“岗位递进，产教一体”人才培养目标设计图



## 2. 联合招生招工方式

每年签订学生与企业、学校与企业两份合同，明确学徒的企业员工和院校学生双重身份。协议中体现从招生到招工的培养过程中各方权益，以及具体岗位、教学内容、权益保障等。

## 3. 课程体系及教学方案的制定

根据企业需求，结合校级电子商务课程思政专业重点培育项目，打造并培育立德树人、紧缺型人才课程体系与教学方案。课程体系由学校课程、企业课程和校企课程构成。根据拟培养的岗位共同研讨制定，基于“岗课赛证”综合育人模式要求，将企业岗位工作内容、国家职业资格标准的教学内容融入课程中，结合技能竞赛和“1+X”证书、职业等级证书的要求，将企业需求的竞赛点、证书技能考评点综合考量，培育出满足社会需求的高技能型人才，如图6所示。



图6：“岗位递进，产教一体”人才培养课程体系图

## 4. 教学过程安排

教学过程拟采用工学交替的教学模式，从第2-4学期分别安排三个企业对接的三个主要岗位群工作内容进行边学习边工作的模式，每个岗位的知识体系由学校教师承担教学任务，企业岗位技能操作由企业师傅承担教学任务。在第5-6学期学生根据自己的特长与爱好选择相对应的岗位顶岗实习，体现“岗位递进，产教一体”个性化培养特色，由学校教师指导毕业论文，由企业导师指导顶岗实习，开展了一系列里标志性活动与项目实践，如图7所示。

## 5. 标准和制度建设

本项目拟建立由学校教师、企业导师、企业业绩评价等多方位为主体的考核评价标准，探索多方参与的考核评价机制；建立定期检查、定期反馈的教学质量监控机制，制定学徒管理办法，合理分配工作任务，学校和企业共同保证学徒合理报酬和应有权益。共同制订专业教学标准、课程标准、岗位技术标准、师傅标准、质量监控标准及相应实施方案。



## 2018年开项仪式

2018年9月，重庆工业职业技术学院·经济与管理学院阿里巴巴新零售人才孵化基地第一期实训正式开项，2018级电子商务、物流管理等专业130名同学入项。



## 2020年开项仪式

2020年9月，重庆工业职业技术学院·经济与管理学院阿里巴巴新零售人才孵化基地建设完成，120名同学顺利入项，开启校企合作新篇章。



## 2020年双11启动仪式

2020年11月，重庆工业职业技术学院·经济与管理学院·阿里巴巴新零售人才孵化基地，为迎接天猫双十一召开活动前期动员活动，并为双十一大促期间客服工作进展举行启动仪式。



## 2020年双11全球直播连线

2020年11月11日，重庆工业职业技术学院·阿里巴巴新零售人才孵化基地受阿里巴巴总部邀请，参加2020年阿里巴巴天猫双十一狂欢全球直播连线活动，我校作为校企资源的代表与集团各部门共庆双十一！



## 2020年实习生入项

2020年12月，重庆工业职业技术学院·经济与管理学院阿里巴巴新零售人才孵化基地面向经济学院招募顶岗实习生76人，该图为实习生入项培训现场。



## 2021年毕业生专场双选会

2020年12月、2021年6月，阿里巴巴集团组织阿里政企、盒马生鲜、飞猪未来酒店、等生态企业到校开展2021年毕业生专场双选会、共同促进学生就业。



## 2021年阿里巴巴公益

2021年4月，重庆工业职业技术学院·经济与管理学院阿里巴巴新零售人才孵化基地依托阿里巴巴公益，在校园周边社区、养老院开展社会公益文化活动-《小棉袄计划》



## 2021年阿里巴巴游学

2021年5月、7月，重庆工业职业技术学院·经济与管理学院院长及优秀学生代表两次赴杭州阿里巴巴总部参观游学。



## 2021年创新班入项

2021年6月，经济与管理学院电子商务专业19级、20级（3+2）共计6个班级，211名同学入项；本届实训班采用教学课程+生产实训相结合；



## 2021年拓展趣味运动会

2021年创新班开班后，阿里巴巴新零售人才孵化基地开展企业文化活动及素质拓展趣味运动会。

图 7：重工-阿里巴巴新零售人才孵化基地标志性活动与项目实践

## （二）产教融合背景下“岗课赛证”多维度专业群建设成效

### 1、基于新职业、新业态、新经济的“岗位”职业探索与专业建设

后疫情时代，直播+技术作为我国数字经济高质量发展的赋能工具，演化到各行业，成为新的生态链。直播+行业生态链，经历了行业内虚假宣传、数据造假以及销售假冒伪劣产品等乱象。前不久，人社部等多部门联合发布了**互联网营销师新职业技能等级标准**，自此，带货主播语言不规范、产品质量差等情况将得以管控，必须遵守相应的职业操守。企业和教师团队，将互联网营销师（新职业）直播销售岗位要求的工作流程为教学主线，结合企业的真实工作环境与要求，**实施实战化教学**，融入新规范、新技术。将遵纪守法、诚实守信的职业素养贯穿全程，将助农增收，服务**乡村振兴的使命感**和**责任感**浸润全程，有效培养学生专业能力和职业素养。基地项目团队还联合继续教育学院开展了长安集团全球新员工新职业入职培训，不仅完成了校内教育教学工作开展，还有效支撑了社会培训与服务，如图8所示。



图8：2022年8月长安集团全球新员工《互联网营销师》、《全媒体运营师》新职业培训

### 2. 课程建设

校企共同规划制定人才培养的交替计划，采用理论学习与实践学习交替进行的方式，确保学生在学校掌握电商理论知识，同时能够适应电子商务及其关联行业企事业单位的需要。校企共建校外实训及就业基地，提高学生的职业能力和就业能力，同时为企业选拔人才创造条件。

#### 2.1 课程体系优化

创新班的课程体系主要分为四个部分：

- （1）电商专业课程体系；
- （2）用户体验课程体系；
- （3）职业素养课程体系；
- （4）服务管理人才培养课程体系。

其中电商专业课程体系教学在学生非项目运营时段进行，后面三个课程体系教学在学生参与项目过程中，以项目为主线分阶段、分模块进行。

#### ● 电商专业课程体系

- （1）第五学期课程体系

表 2：第五学期课程体系表

第五学期 原教学计划		第五学期产教融合教学计划				开设 时段
课程	学时量	理论/ 实践	课程	学时量	对应知识/技能/素养	
互联网运营管 理与实务	64	理论	互联网 运营管理	32	企业现代管理等相关的 基本理论和专业知识	1-16 周
		实践	互联网运营管 理课内实践	32	网络服务及 运营项目管理能力	1-16 周
电子商务运营 管理项目实训	32	实践	电子商务运营 管理实训	32	网络服务及运营项目 管理能力	1-16 周
跨境电子商务 平台运营	32	理论	跨境电子商务 平台运营	16	跨境电子商务平台 的基础知识	1-16 周
		实践	跨境电子商务 平台运营	16	跨境电子商务平台 的操作能力	1-16 周
网店运营管理	32	理论	网店运营管理	16	网络服务及网店运营 管理基础知识	1-16 周
		实践	网店运营管理 课内实践	16	网络服务及运营项目 管理能力	1-16 周
会计学	64	理论	会计学	32	企业现代管理等相关的基 本理论和专业知识	1-16 周
		实践	财务报表分析 实训	32	企业现代管理等相关的基 本理论和专业知识	1-16 周
数字营销	64	理论	数字营销	32	SEO 的基本知识	1-16 周
		实践	数字营销 课内实践	32	SEO 及网络推广能力	1-16 周
电子商务安全 与法律	32	理论	电子商务 安全与法律	32	网络文明素养、 电子商务诚信与信用素养、 信息安全与保密素养	1-16 周

● 客户体验课程体系

本课程体系主要以客户体验平台为依托，以新零售电商实务、智能工作台以及行业标准为主，分为规范类、基础业务类、页面操作类、页面一览类、话术类、热点问题 FAQ 类、逆向退款维权类模块的课程体系内容，具体安排如下：

表 3：客户体验课程体系表

序号	模块	课程内容	课时
1	规范类	电话工单备注格式（来电）	3
2		反馈答疑账户格式	3
3		反馈二线及升级规范	3
4		消费者旺旺服务跟进规范	3
5		升级，挂机规范	2
6		退款/维权/表单催促格式	5
7		升级二线回拨操作流程/含升级话术	3
8		联系卖家规范	3
9	基础业务类	业务相关公告	4
10		常用热线/常用网站	4
11		话费、流量充值未到账	3
12		话费问题 sop 搜索助手	3
13		发货物流问题	6
14		高危：消费者来电，曝光、315、电视台、电台、工商、法院、 起诉	4
15		高危：人身伤害	4
16		高危：假货	4
17		高危：媒体来访	4
18		无法确认收货处理方法	4
19		运费争议/运费险/运费险 sop	4
20		闲鱼问题汇总	4
21		为什么账号被禁言	4
22	页面操作类	新人 sop 点选助手	4
23		x-space 操作	4
24		方寸使用	4
25		常用链接	4
26		服务轨迹	4
27		阿里旺旺联系卖家路径	4
28		sop 视图	4
29		工单保存操作	4
30		投诉创建路径	4

31		电话转交与升级二线操作路径	4	
32		二呼表单提交	4	
33	页面一览类	买家前台页面	3	
34		淘宝前台查询订单操作	3	
35		支付宝话费前台页面操作	4	
36		淘话费查询路径	4	
37		查找流量钱包的路径	4	
38		店铺优惠券查找路径	4	
39		天猫购物券查询路径	4	
40		红包查询路径	3	
41		物流公司联系方式/投诉物流入口	2	
42		淘宝帮助中心（会员也可查看）	2	
43		积分兑换购物券链接	4	
44		查看订单支付方式	2	
45		话术类	安抚话术	3
46			套取信息答复口径	3
47	回复买家短信模板		2	
48	投诉商家答复口径及短信模板		3	
49	额外赔偿话术		2	
50	已过维权期/不支持场景/过度维权联系卖家话术		2	
51	商家拒绝退款建议客服介入回复话术		2	
52	付款了订单显示未付款/付了两次款		2	
53	申请退款 运费争议		3	
54	热点问题FAQ 类	转运仓常见问题FAQ	3	
55		手淘端优酷活动FAQ	5	
56		淘金币FAQ	5	
57		花呗分期相关 FAQ	4	
58		“点题成金”活动常见问题 FAQ	4	
59		口碑入淘 FAQ	5	
60		只换不修服务 FAQ 概览	4	
61	逆向退款	天猫逆向交易退款流程	4	
62	维权类	淘宝逆向交易退款流程	5	
63		表单类	3	
64		客服介入操作	3	
65		赔付体验类	2	
66		高频问题答复口径	5	

● 职业素养课程体系

为了将素质教育融进项目运营实践学习中去，通过项目运营实践课程，培养学生的风险管理、职场规范，坚守客户价值等职业素养，培养学生一定的心理素质和身体素质、工作责任心、职业道德、团队协作和吃苦耐劳精神、敬业精神与进取精神、人际沟通和网络文明素养，结合项目的特点，设定了职业素养课程体系，具体安排如下：

表 4：职业素养和职业心理课程体系表

授课阶段	授课目标	大课名称	课程名	课时
阶段一： 【五学期： 1-10 周】	1、掌握零售电商平台运营基础业务知识 2、业务熟练度强化 3、树立职业价值观 4、了解职业发展方向	职业素养	企业影片：Dream Maker-阿里巴巴的情怀和理想	3
			观影主题开放式研讨	2
			个人感悟分享方案设计、辅导、汇报	4
		职业素养	企业影片及故事分享：B2B 创业故事汇--客户第一的平凡之路	3
			观影主题研讨	2
			个人感悟分享方案设计、辅导、汇报	4
		职业规划&就业指导	(一) 阿里经济体服务岗位分布及进阶之路	4
			(二) 个人职业成长及规划辅导	4
		职业素养	【工具课】让工作效率提升数倍的实操法则【打字法快捷键、系统平台的使用】	4
		阶段二： 【五学期： 11-20 周】	1、管理 2、模拟职场竞聘 3、进阶职业思维类、管理类课程	职业规划&就业指导
职业规划&就业指导	职场高阶人士职业发展分享（一）			3
职业素养	基地储备职能岗及以上：人员辅导、团队管理及活动组织			2
职业素养	Excel 入门			2
职业素养	【思维拓展课】用户体验：洞察真实的用户需求			3
职业素养	【思维拓展课】新零售·新经济			3
阶段三：	1、岗前就业辅导、就业双选	人工智能	人工智能对服务行业的变革	3
【六学期： 1-10 周】	2、用人企业岗前接轨课--人工智能	人工智能	【岗前接轨课】：人工智能训练师课程体系	10
		职业规划&就业指导	阿里自营企业招聘专场预热	3



阶段四： 【六学期： 11--20 周】	1、岗前就业辅导、就业双选	职业素养	【思维拓展课】互联网内容运营现状	4
		新零售运营	店铺运营流程/会员运营技巧	4
	2、用人企业岗前接轨课--新零售运营	职业规划&就业指导	阿里生态企业招聘专场预热	3

● 服务管理人才培养课程体系

为了更好的让学生参与到真实的职场运营管理中，了解项目的运作，培养学生的项目运营管理能力，团队组织能力等职业素养，结合项目的特点，选拔一批优秀学生担任班组长管理职位，并制定了服务管理人才培养课程体系，具体安排如下：

表 5：服务管理人才培养课程体系表

序号	模块	培训内容	课时
1	二线工单处理	学习如何处理二线升级的工单	4
2	工单质检	学习如何检查组员的工单质量，从中发现问题	4
3	办公软件使用	EXCEL、PPT、WORD 基本使用	4
4	如何看报表	每天发出的报表如何看/如何捕捉报表中的信息	4
5	班组长管理能力衡量	1、有影响力强大的托儿在帮你 2、有表现突出的班组标兵 3、组员很重视竞赛成绩 4、组员之间，组员跟你之间互相人际关系良好 5、经常有班组休闲活动进行 6、每个组员都有各自明显的目标 7、每天跟组员回顾班组绩效的表现	12

		8、你知道组员的生活细节和生日	
6	管理者的自我管理	1、人员绩效辅导计划表	4
		2、辅导时间计划表	
7	班组管理的关键	1、寻找标兵	6
		2、英雄的土地	
		3、日管理和日反馈	
8	现场管理	1、技能提升的标准公式 2、现场管理的 SAP	4
9	有效沟通和人员辅导	1、常见沟通情况问题	8
		2、有效沟通的脑回路	
		3、情感账户	
		4、如何发起一场运动	
10	质量管理的核心公式	1、SPSD 正向行为分析	10
		2、SPSD 模型	
		3、问题管理表，共性问题跟踪表和质量问题七个层面	
		4、质量提升工作的核心	
		5、质量管理的六大科学问题	
11	时间管理		2
12	团队打造七步曲		2

基地项目企业课程投入价值 36 万余元，有效支撑了专业群课程资源建设，成果优秀，项目资源申报市级项目获奖 5 项目，如图 9 所示。



# 重庆市教育委员会

渝教职成函〔2021〕73号

## 重庆市教育委员会 关于公布2021年职业教育微课教学比赛 获奖名单的通知

### 重庆市2021年职业教育微课教学比赛 获奖名单

(排名不分先后)

#### 一、高职组(91项)

一等奖(15项)			
序号	作品	作者	学校
1	情志养生之情志致病	黄娜、张瑜	重庆医药高等专科学校
2	中国民族民间舞之“身情并茂”	李康香、杨绍冲、张艳	重庆幼儿师范高等专科学校
3	老有所依——跌倒的智能检测	毛戈、王松林、雷晓平、陈志勇、杨胜江	重庆电子工程职业学院
4	信念如光，逐梦前行——增强对中国特色社会主义的信念	何宜徽、任中莉、萧宇、汪麟、舒柳	重庆电子工程职业学院
5	学皮影动画——元件骨骼动画制作	谢雪晴	重庆工业职业技术学院
6	《旅游电子商务》——短视频黄金5秒爆点引流技巧	李乐、金渝琳、罗冰雁	重庆工业职业技术学院
7	作业成本法也能这么玩——以长安汽车为例	俞燕	重庆工业职业技术学院
8	理财有道——1元年前是福还是祸?	蒋丽涛	重庆工程职业技术学院
9	VBA与宏的初步运用——多表汇总	张飞健	重庆工程职业技术学院

- 3 -

图 9：部分专业课程建设市级以上获奖展示

### 3、学生与教师专业技能大赛、创新创业大赛有效支撑

课程教学团队基于阿里巴巴集团资源平台提升了理论与行业实践教学能力，黄丹老师连续在 2021、2022 年人社部电子信息服务行业电子商务师大赛中获得国赛一等奖，西部直播带货王十佳主播，学生完成了高质量的项目任务，部分学生参加真实网络直播带货大赛取得全国前三名成绩，学生团队创新创业大赛获得国赛银奖，如图 10 所示。



图 10：学生教师技能大赛、双创大赛获奖

#### 4、助力教育部 1+X 能力等级证书与行业龙头企业认证

一是教育部“1+X”证书，包括：《跨境电商 B2B 数据运营》中级、《电子商务数据分析》中级；《网络直播运营》中级能力等级证书。二是人社部新职业证书：互联网营销师、全媒体运营师、供应链管理师等；三是行业头部企业认证，包括：阿里巴巴客户体验官、抖音-巨量引擎企业证书等，要求学生至少获得两个以上技能证书，如图 11 所示。

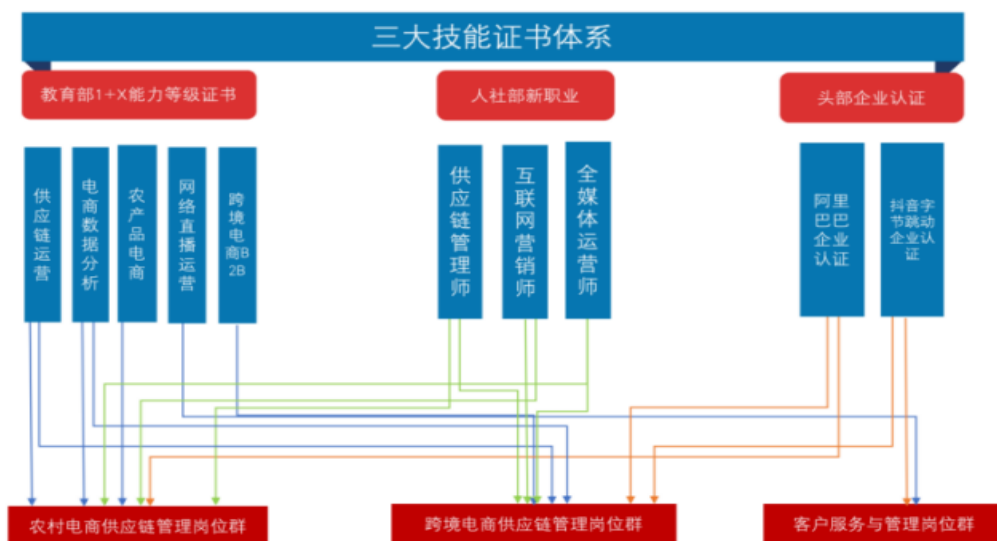




图 11：三大技能证书体系

### （三）项目影响力与成效（获批重庆市商务委服务贸易人才培养基地）

阿里巴巴（中国）有限公司与重庆工业职业技术学院联合项目，是重庆市首家新零售人才孵化基地，该基地重点支撑跨境电商与客服管理群建设。经过 4 年的稳定有效的校企合作，其现代学徒制培养经验成果于 2021 年 9 月遴选成为重庆市商务委首批 9 家服务外包人才培养基地之一（省部级）。项目成效得到行业主管部门的肯定，为培养高技能型人才提供了更高水平支撑。2022 年 4 月经过前期申请与评估，我校电商专业联合北京字节跳动科技有限公司（抖音）获批教育部学生司供需对接就业育人项目，获得政府在电商新媒体行业人才培养的有力支持，见附件三。

## 四、项目总结与展望

### （一）校企合作数据支撑

重庆工业职业技术学院与阿里巴巴（中国）教育科技有限公司于 2018 年 5 月签订了为期 3 年的校企合作协议书，约定双方通过共同投资约 300 万元在重庆工业职业技术学院内建立新零售人才孵化基地，基地共设 120 个固定工作席位，全年运行。由于先期场地受限，项目运行了一年后中止。在校方重新打造了全新的专用实训场地后双方于 2020 年 9 月重新启动，至今已有 18 个月的连续运行时间。

重新运行的 18 个月，基地为企业完成了超过 200 万单的业务订单，创造了超过 300 万元的工作业绩，基地为学校超过 400 名同学提供了实训实习机会，第一批毕业的电子商务专业学生中约 30%进入阿里生态企业工作。

### （二）基地证书类项目阶段性培养成果

2018 年 9 月-至今，累计培养学生 500 余人；

2018 年 9 月-12 月，分别来自电子商务、物流管理等专业共计 120 名学生；

2020 年 9 月-12 月，分别来自电子商务、物流管理等专业共计 121 名学生；截止目前，仍有 4 名学生留项在基地担任管理岗，其中 1 人晋升为职能岗、3 人担任基地班组长（TL）；

2020年12月-2021年6月，来自会计、酒店管理、旅游管理等专业共计76名学生参与顶岗实习；截止目前，仍有7名同学留项在基地担任先锋岗；

2021年6月-至今，来自电子商务专业共计211名学生入项；



## 客户体验官证书评定

自2020年运营以来，累计评定客户体验官证书181人次：  
2020年12月评定93人次，获得客户体验官一段证书  
2021年6月88人次，获得客户体验官一段证书44人，客户体验官二段44人次；



## 学生班组长培养

2020年9月-至今，累计培养学生班组长10人，其中7人目前仍留校任职于基地，1人经主动申请、面试选拔、正式转为基地职能岗老师，6人担任先锋岗；



## 年度荣誉

学生个人：  
2020双11全国服务品质标兵：11人；  
2020双11全国服务效能标兵：9人；  
2020双11优秀管理者：漆鑫億；  
2021年618全国服务效能标兵4个；  
品2021年618全国服务质标兵8人；

团队：  
2020双11优秀团队：  
物流管理18302班组、  
电子商务18电商301班组  
2020年度优秀校园：协同育人奖  
2020年618优秀校园：  
在线业务TOP1站点

### （三）项目展望

重庆工业职业技术学院-阿里巴巴新零售人才孵化基地，是重庆工业职业技术学院与阿里巴巴集团进行深度产教融合的“百年校园”项目之一，于2018年9月上线运营，并于2020年完成新场地建设、升级高权限业务，进一步拓展校企产教融合新模式新发展新期待。

校企双方秉承“工成于思，业精于勤”的校训，坚持“以行业为先导，以能力为本位，以学生为中心，以就业为目标”，遵循“把企业搬进校园”的理念，按照“真实性、应用性、创新性”的原则，深化产教融合、工学结合。主要从基地共建、人才共培、项目共管和就业共促等方面开展深度合作，旨在有效促进学校内涵发展建设、教育教学改革，促进教师科研及技术开发能力的系统提升，促进学生创新意识、专业能力、职业素养的全面提升。基地引入阿里巴巴优秀的文化、成熟的商业模式，并将同学带入阿里巴巴的真实业务场景，通过工学交替育人模式，对同学们的知识、能力和综合素养进行全方位的培养，助力同学成长、团队成才。

## 五、附件目录

### 附件一：企业资产投入 245 万元

#### 关于“重庆工业职业技术学院阿里巴巴新零售人才孵化基地”的投入函

重庆工业职业技术学院：

根据我司与贵校 2018 年签订的校企合作协议书，双方集中双方资源优势建设阿里巴巴新零售人才孵化基地，深入进行校企合作，促进产学融合。我方在网络设备、课程、实训相关软件、学生团队活动、老师等方面进行大力投入，具体投入明细如下：

投入分类	内容说明	单价 (万)	投入形式	共计 (万元)
网络设备	服务器、核心交换机、防火墙、接入交换机等	约 40	一次性	40
课程资源	企业购买或内部制作的专业课程、学习资料和学习平台，主要用于培养学生综合素质能力、专业技能和业务技巧等	20/年	每年	20
学校教师培训	“双师型”老师培训费，主要包含：企业业务知识培训、企业文化学习和业务运营学习等；	1/人	2 个/年	2
横向课题经费	用于企业发布课题申报报酬	6/年	年	6
学生薪资	按 call 量*单价计算学生薪资，同时对于职能岗位、特殊工作（如外呼、工单等）采取抽调薪资	120/年	年	120
现场运营老师	现场管理、业务培训、学生管理等工作	6/人/年	6 人	36
运营管理软件	X-space 系统：工单操作后台、电话接听与外呼、来电及会员信息查询、全场景 SOP 知识内容使用	10/年	年	10
	KBS 系统：KBS 知识库使用			
实训操作软件	千牛系统：会员交互使用，查询会员订单信息、会员交互服务、优惠券发放、发起供应商工单使用	10/年	年	10
	菜鸟工作台：查询、发起菜鸟工单；			
	AG 系统：会员信息查询、工单操作后台、电话外呼			
日常活动经费	学生激励：用于学生日常品质激励、高峰期学生报班及特殊薪资激励、日常学生团建及奖学金；	4/年	年	4
共计				248

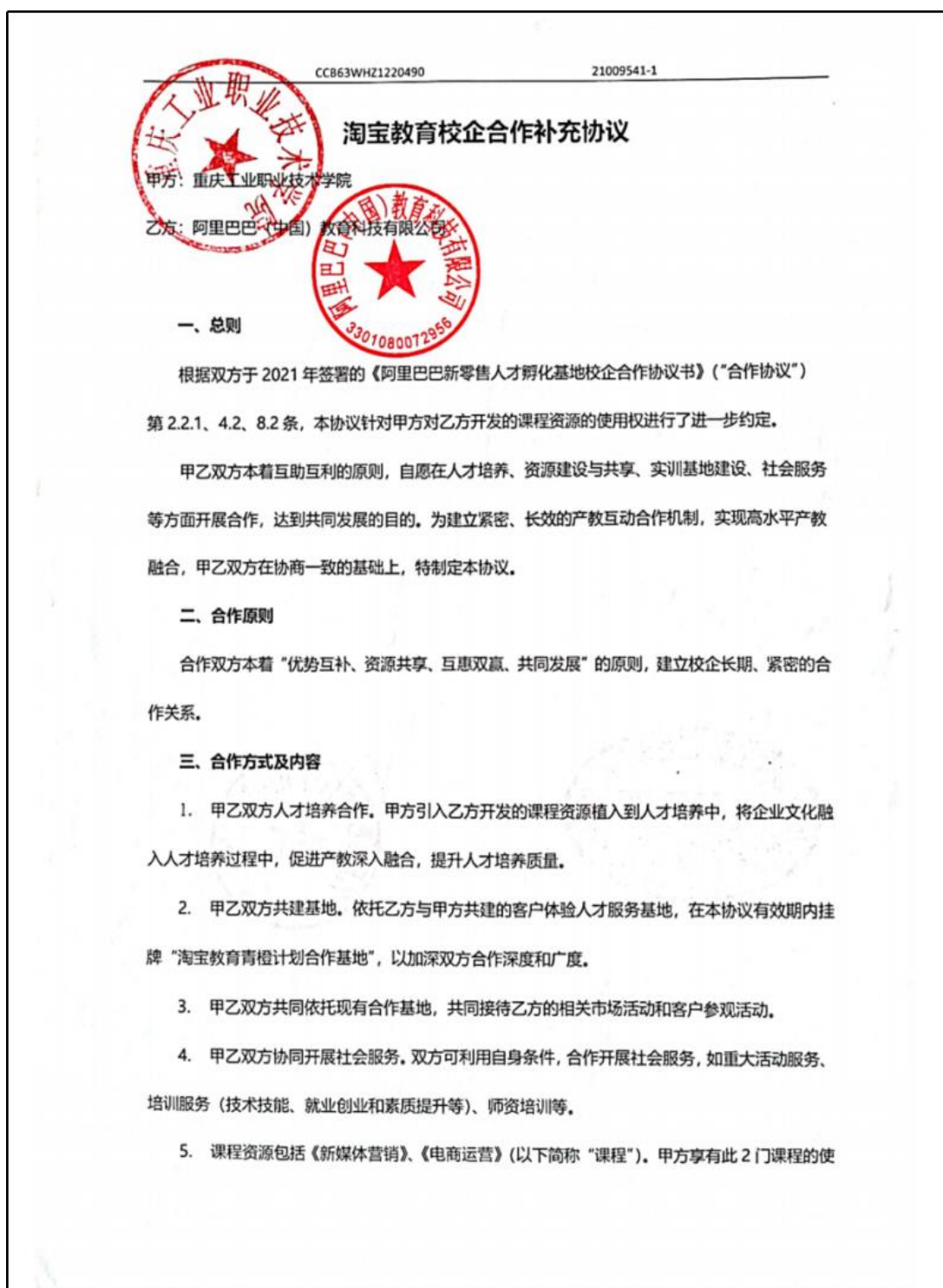
相关投入金额是由企业根据内部成本核算的估值，经学校和企业双方协商同意，我司无需提供相应发票或其他佐证材料。

特此函至

杭州阿里巴巴青橙信息技术服务有限公司

2020 年 12 月 10 日

## 附件二：企业课程资源投入约 36 万元





用权,使用范围为甲方有权在其校内课程中向相关专业学生授课,授权使用期限自协议签订后3年;  
但甲方若将课程用于校外场景或向第三方披露的,需获得乙方事先批准。甲方违反上述约定及授权  
范围使用课程的,乙方有权终止本协议并收回课程授权,甲方还应赔偿因此给乙方造成的损失。

6. 甲乙双方在本协议下的合作不涉及任何资金往来和利益分成,双方因履行本协议而产生的  
成本或费用需各自自行承担。

#### 四、其他注意事项

1. 本协议为合作协议的有效补充,本协议与合作协议约定有冲突的,以本协议为准;本协议  
未涉及的事项,仍按合作协议约定执行。后续若有进一步合作,具体内容在合作协议及本协议基础  
上另行签订协议,双方将根据实际签订的合同开展具体业务。

2. 本协议自双方加盖公章或合同章之日起生效。本协议一式肆份,双方各执贰份,具有同等  
效力。

3. 如产生争议,双方友好协商解决。若无法协商解决的,则任何一方有权提交被告方所在地  
人民法院诉讼解决。

甲方: 重庆工业职业技术学院



日期: 2022年11月1日

乙方: 阿里巴巴(中国)教育科技有限公司



日期: 2022年10月18日

附件三：重庆市商务委服务外包人才培养基地文件

# 重庆市商务委员会

渝商务〔2021〕199号

## 重庆市商务委员会 关于公布首批重庆市服务贸易（外包） 人才培养基地的通知

各区县（自治县）、两江新区、重庆高新区、万盛经开区商务主管部门，各相关单位：

为完善我市服务贸易（外包）人才培养体系，解决困扰服务贸易（外包）发展的人才瓶颈问题，重庆市商务委组织开展了重庆市服务贸易（外包）人才培养基地创建活动。通过基地（单位）自愿申报、区县主管部门审核、专家评审推荐、市商务委认定等程序，确定重庆财经职业学院等9家单位为首批重庆市服务贸易（外包）人才培养基地，现予以公布（名单附后）。

各地商务主管部门要加强对服务贸易（外包）人才培养基地的工作指导，促进基地为我市服务贸易（外包）持续输送优秀人才。

重庆市服务贸易（外包）人才培养基地实行动态管理。各基地单位要切实做好教学计划安排、课程设置、校企对接等工作，

— 1 —

附件

**首批重庆市服务贸易（外包）人才培养基地名单**

重庆财经职业学院

重庆工业职业技术学院（经济与管理学院）

重庆市足下软件职业培训学院

重庆渝中东方教育培训学校

重庆市人力资源开发服务中心

西南大学（商贸学院）

重庆两江新区安道服务外包软件职业培训学校

重庆高新区中软软件职业培训学校

重庆市嘉禾职业培训学校