



苏州科纬讯信息服务有限公司

参与高等职业教育人才培养

年  
度  
报  
告

(2023)

报送企业：苏州科纬讯信息咨询有限公司

合作学校：苏州工业园区服务外包职业学院

合作专业：商务管理专业、电子商务专业

报送时间：2022年11月



---

# 目 录

一、企业概况 .....	1
二、参与办学情况 .....	2
三、资源投入情况 .....	3
四、参与教学情况 .....	4
五、助推企业发展情况 .....	6
六、服务地方情况 .....	6
七、合作保障体系 .....	6
八、问题与展望 .....	7

## 一、企业概况

苏州科纬讯信息服务有限公司（以下简称科纬讯，纳斯达克股票代码: CNXC）是一家技术领先的科技型全球商业服务公司（连续四年被咨询研究公司 Everest Group 评为客户体验管理行业领导者），为包括超过 95 家全球财富 500 强客户和超过 90 家全球颠覆性高增长客户在内的全球品牌，提供客户参与提升和业务绩效改善服务，于 2011 年落户苏州工业园区。科纬讯在中国拥有苏州、上海、北京和深圳等 9 个运营、开发与销售中心，在职员工超 1 万人。为多个国家和地区的客户 提供消费者互动解决方案，通过技术、设计、数据、流程、人员为科技、零售、旅游、电子商务、银行、金融服务和保险等关键垂直行业的客户提供涵盖客户关系管理、商业分析与洞察、流程自动化、财务与资产管理、咨询、IT 服务、技术资产、数字化营销在内的多项服务。



图 1：科纬讯中国区分公司覆盖地图

---

## 二、参与办学情况

科纬讯依托自有的 150 余名技术开发专家、持续流程专家，组建专门的人才培养团队，全天候针对企业人才需求提供管理技能、业务技能培训，与职业院校全面合作，形成了匹配现代服务业的跨界融合型智能商务人才培养方案和课程体系。从角色、教学、师资、考核、场所五个角度延续双元模式实践，并增加高技能人才考评部分内容。依托数智商务专业群建设，校企保持高度资源互通，优势整合，响应国家产教深度融合，实现专业群人才培育阶梯性与创新性发展。校企共同构建了基于服务意识，沟通技巧，业务知识为一体的“沟通软技巧+业务知识流程+客户端实操+模拟演练”的课程体系，为企业培养大量高质量人才。2022 年度科纬讯吸纳商务管理学院 2020 级实习生近 80 人次，提供企业奖学金 11000 元。在 9 月苏州市互联网营销师高技能人才竞赛中，科纬讯共 48 人通过技能考试，稳居第一位。



图 2：校企合作项目表彰学生



图 3：教师走访企业

### 三、资源投入情况

#### （一）经费投入

2022 年度企业与商务管理学院开展横向课题研究：客户服务外包项目运营管理咨询，到账经费近 20 万元；同时为实训期间表现优秀的同学颁发荣誉证书及奖学金合计 11000 元。

#### （二）师资互融

校企强强联合，致力打造多元化教师队伍。专业与科纬讯培训部门组成多元

---

化教师队伍，在教学、人才培养、科研与社会服务方面开展合作，互聘技术人员，服务社会。校内教学团队具备较强的商务管理业务技能，具有参与国内外服务外包业务的丰富经验，为学生的教学提供多元化、全方位的保障，同时与企业共同开展相关产业研究与社会服务项目；来自科纬讯的培训师及商务管理资深从业人士则具备一线技术，熟悉市场动态，从行业企业的实际需求出发，参与规划专业建设、修订专业人才培养方案、完善专业课程体系，参与实训课程的设置，为学生提供实习支持。

#### 四、参与教学情况

校企双方通过企业专家进校园、商务管理定制课程植入、师资互换、实训项目引入、实习岗位录用等多种方式开展双元育人，具体包括以下方面：

##### （一）量身定制，校企共同设计商务管理专业人才培养模式

校企联合区域内同类型企业进行调研，创新设计商务管理专业的人才培养模式，以项目教学为主线，对接岗位需求，通过人才培养的三个阶段（理实一体教学、校内外综合实训、企业顶岗实习），强化学生的实践能力与创新能力，从而实现学生从“准职业人”向“职业人”的梯度发展，全方位提高学生的综合素质和专业技能素养。

##### （二）资源融入，构筑商务管理校企双元育人保障

校企资源的共享互通是校企合作顺利进行的前提。商务管理专业将与科纬讯共同构筑校企双元育人的坚实保障。校企从商务管理行企课程、教材、项目等资源入手，将其融入专业教学资源与专业师资，打造商务管理专业软实力。

1.校企合作课程建设：商务管理专业引入科纬讯对于人才标准的设置，并把企业的商务管理岗位技能需求、职业资格证书内容及技能大赛内容与课程相融合，对核心岗位能力课程进行优化，修订商务管理专业核心课程标准，补充企业商务管理真实项目案例。

同时，以教育教学为中心，与科纬讯共同研究适合商务管理人才培养的实践课程与实训项目。依托现有岗位认知、岗位综合、岗位提升实训项目的框架，将企业真实商务管理项目的内训课程融入，理实一体，校企协同，设计商务管理校

---

企特色实践实训课程，助力商务管理实用型人才的培养。

岗位认知环节，带领学生认知商务管理，掌握商务管理行业通用技能，包括商务管理企业参观、商务管理行业认知、呼叫中心通用及强化技能实践以及商务通用技能实训等内容；

岗位提升实训环节，引入真实离岸商务管理项目供学生演练，提升学生商务管理实操技能；

岗位综合实训环节，对订单学生进行分层分级项目实训，优秀学生可从事中级或高级商务管理业务岗位，普通学生可进行不同项目间的轮换，技能掌握较弱的学生则继续原岗位的技能实操。

2.校企合作资源库建设：在已有合作基础上，围绕校企合作双赢目标进行教学资源建设，以资源共享、利益共享为出发点，在专业和服务外包企业之间搭建信息化平台，将企业资源引入教学环节，建设商务管理专业商务管理教学资源库。一期建设目标为建设两门商务管理专业慕课，配套编写商务管理校企合作教材两本，同时引入企业商务管理内训课程资源，为培养商务管理高素质技能型人才奠定资源基础。

### 3.实践融入，锻造商务管理实用型技能型人才

商务管理专业秉承我校为产业办教育的办学理念，为商务管理产业培育对应人才，有力补充商务管理企业的人才缺口，商务管理专业学生累计已有近百位学生支撑到商务管理项目工作中，且校、企、生三方评价较高。常态化引入科纬讯真实离岸外包项目，理实一体，通过真实项目实践，为科纬讯培养储备人才，锻造学生就业强本领。

#### （三）文化融入，建设商务管理学院校内、外实习实训基地

将科纬讯的企业文化与校园文化相融合，将企业文化层层渗透至专业日常育人过程中。通过校企合作建设校内外实训基地，打造校园内的“科纬讯实训中心”与科纬讯的“SISO 培训中心”、呼叫中心的定期参观、以及企业专家走进课堂等方式，为校企搭建文化育人的基石，使学生从入校起感知商务管理、了解商务管理、熟悉与掌握商务管理必备技能，进而成长为优秀的商务管理技能型人才。

---

## 五、助推企业发展情况

2015年以来，科纬讯与苏州工业园区服务外包职业学院开启产教融合之旅，多年来共同培养了一批符合现代服务业产业需要的技术人才。商务管理及电子商务专业的订单班、现代学徒制培养、课程体系建设工作均取得丰硕成果，2019年“客户服务管理校企双元育人实践”入选中国高等教育博览会“校企合作 双百计划”典型案例，从产教融合专业可拓展的视角肯定了校企人才培育模式的科学性。2021年10月，科纬讯入选江苏省第三批产教融合型试点企业。2022年，校企双方在产教融合三年规划下，继续进行产教深度融合，全方位实现校企“双元”模式的人才培养，增强学生就业砝码，有利保障了区域内现代服务产业的人才供给。

## 六、服务地方情况

科纬讯高度重视产教融合为区域经济发展培养高质量应用型技术技能人才，以成为产教融合型试点企业为契机，一方面高质量推进产教融合，另一方面注重人才培养，与商务管理学院形成人才培养合力。推动政校行企通力配合，科学谋划好十四五时期的产业人才发展规划，对接科技发展趋势和市场需求，以促进就业和适应产业发展需求为导向，加快完善人才引进和培养机制。

## 七、合作保障体系

### （一）组织保障

为推进江苏省产教融合型企业试点工作，苏州科纬讯信息服务有限公司与苏州工业园区服务外包职业学院联合成立工作领导小组与工作组。工作领导小组由企业主要领导和学校主要领导组成，工作领导小组下设职教联盟、人才培养、社会培训和技术服务等四个工作组，分别由企业职能部门和学校二级部门负责人担任组员，分工负责、相互配合，共同推进江苏省产教融合型企业试点工作。

### （二）资金保障

企业和学校双方通过积极申报项目争取上级部门项目资金，双方联合开展的社会培训、技能鉴定、技术服务产生的利润用于试点企业项目建设，苏州科纬讯信息服务有限公司根据试点工作需要，每年投入一定资金用于试点项目建设。



---

## 八、问题与展望

### 1. 主要问题

校企双元育人需要学生经常性至企业进行真实项目实训，但由于疫情影响，今年度无法开展真实实训项目，一定程度影响校企双元合作进度。此外，随着经济形势的变化，企业项目不断拓展，需要学生具备计算机、网络竞技等行业的专业技能，企业对商科专业跨界融合人才的需求迫在眉睫。

### 2. 合作展望

#### （1）共同开展智能商务相关专业群建设

推广复制共建商务管理校企双元育人成功经验模式，扩大专业建设合作领域，逐步扩展至大数据商业分析、IT 服务与流程自动化、数字化与全渠道营销等专业建设，企业和学校共同开展区域智能商务岗位需求调研，以岗位需求为导向开展专业群建设规划研究，逐步形成覆盖面全、产业匹配度高的智能商务专业群，逐步完善与产业链相匹配的人才培养专业链。

#### （2）拓展智能商务社会化培训服务

面向区域行业企业负责人、供应链中高层和相关人员开设线上课程和线下训练营，研究完善分梯度的课程体系和培训师资队伍，建立包括高级管理者领导力、经营决策沙盘演练实战、组织与人力管理、采购谈判技巧及供应商全生命周期管理等在内的完整课程，申请课程设计知识产权。