

苏宁易购集团股份有限公司

参与高等职业教育人才培养年度报告

(2019)



江苏城市职业学院

2018 年 11 月

本报告基于：江苏省高等职业教育产教深度融合实训平台——互联网+现代商贸物流产教深度融合实训平台

目 录

| | |
|-----------------|----|
| 一、企业基本概况 | 3 |
| 二、校企合作概况 | 4 |
| 三、资源投入 | 6 |
| 1. 经费投入 | 6 |
| 2. 人力资源投入 | 6 |
| 3. 物力投入 | 6 |
| 四、参与教学 | 6 |
| 五、推助企业发展 | 7 |
| 六、服务地方 | 9 |
| 七、保障体系 | 10 |
| 1. 政策支持 | 10 |
| 2. 组织支持 | 10 |
| 八、问题与展望 | 10 |
| 1. 存在问题 | 10 |
| 2. 未来展望 | 11 |

一、企业基本情况

苏宁易购集团是中国领先的 O2O 智慧零售商，2018 年苏宁易购跻身《财富》杂志 2018 年全球财富 500 强榜单。成立于 1990 年的苏宁，面对互联网、物联网、大数据时代，持续推进智慧零售和线上线下一体化融合战略，全品类经营、全渠道运营、全球化拓展，开放物流云、数据云和金融云，通过门店端、PC 端、移动端和家庭端的四端协同，实现无处不在的一站式服务体验。

截至 2018 年 11 月底，苏宁易购线下连锁网络覆盖海内外，拥有苏宁易购广场、苏宁云店、苏鲜生、苏宁红孩子、苏宁极物、苏宁汽车超市、苏宁易购直营店、苏宁小店等业态，自营创新互联网门店和网点超 10000 家，稳居国内线下连锁前列；苏宁易购线上通过自营、开放和跨平台运营，跻身中国 B2C 市场前三，且在主流电商中增速领先。同时，苏宁物流专业从事仓储、配送等供应链全流程服务，致力于打造中国商业领域最具效率的消费品仓储服务和智慧物流服务平台。目前已经拥有高标准的自建仓库群，截至 2018 年 6 月底，苏宁物流及天天快递拥有仓储及相关配套总面积 735 万平方米，配送网络覆盖全国 2910 个区县。面向家电 3C、快消品、家居家装等 2000 多家社会伙伴全面开放物流云资源，以技术和服务驱动，提供供应链解决方案，专注从效率、体验、管控、创新四大维度提升客户满意度。



图 1 苏宁易购集团股份有限公司总部

苏宁始终坚持推进“科技苏宁、智慧服务”战略，本着“百年苏宁，全球共享”的愿景和“输出能力，链接资源，构筑平台，合作共赢”的经营理念，与各领域合作伙伴携手合作，共同开拓全球市场，打造科技、国际、多元新苏宁。

二、校企合作概况

苏宁易购集团股份有限公司和江苏城市职业学院积极开展校企合作，合作共建互联网+现代商贸物流产教深度融合平台。该校电子商务专业学生中的 72.87%来自江苏，其余的少部分学生来自安徽、广东、贵州、云南等省份。在电子商务专业大三上学期，电子商务专业师生会进驻苏宁易购与企业人员一起共同进行《企业信息化综合实训课程》课程教学及顶岗实习实训教学。课程结束后，所有学生参加苏宁易购客户服务部门进行为期约一个月的岗位实习。企业按照入组天数规定学生每天需要完成的订单数量。入职 1~2 天，完成 20 单；

入职 3-4 天，完成 25 单；入职 5 天，完成 30 单；入职 6 天，完成 35 单；之后每天增加 5 单的标准，15 天之后每人每天需要完成 85 笔订单，为苏宁易购集团处理了大量不同产品类型的售前售后服务订单。通过与苏宁的校企合作，让学生真正熟悉企业相关工作流程和岗位职责，提升实践经验和实战能力，增强学生的职业技能和职业素养，为学生日后就业打下了坚实基础。



图 2:电商教师进驻企业进行实训教学



图 3:电商学生在企业实践学习

三、资源投入

1. 经费投入

企业每年投入约 15 万元左右，用于学生顶岗实习的生活费用、学生的实习报酬等。

2. 人力资源投入

苏宁技术人员给学生授课、培训的课时为 56 课时(一星期 7 天，一天 8 个课时)；教师在学生顶岗实习期间给学生培训的课时为 112 课时。在实训期间，苏宁为学生团队配置专业熟练代教，指导学生完成任务。

3. 物力投入

苏宁易购集团股份有限公司给学生提供实习实训基地：苏宁易购集团股份有限公司苏宁采购中心。学生顶岗实习的部门为在线客服中心。苏宁易购集团提供的设施包括：计算机、网络等软硬件设备。

四、参与教学

在学生实训过程中，苏宁易购为学生提供真实的在线客服岗位，提供必要的定岗实习实训的设施，让学生在真实岗位中学习知识，应用知识。通过在苏宁易购的顶岗实习，学生的网络信息收集分析、网络客户服务等方面的工作能力均得到了有效的提高。在教师技能提升

过程中，合作双方根据需要安排教师进行企业挂职锻炼、教学能力和信息化建设能力培训，大大提高了教师的专业技术能力和信息化能力。电子商务专业教师打造了一支职称结构合理、梯队性年龄结构的“双师型”师资队伍。五位专业核心课程教师中，一位南京大学博士、一位南京航空航天大学在读博士。两位计算机高级工程师（信息系统项目管理师）。电子商务专业建设获得 2018 年校级教学成果二等奖（排在专业建设类第一名），与苏宁易购股份有限公司共同申报的教学成果项目获得 2018 年国家级职业教育教学成果二等奖。

五、推助企业发展

苏宁易购集团是中国领先的 O2O 智慧零售商，面对互联网、物联网、大数据时代，持续推进智慧零售和线上线下融合战略，全品类经营、全渠道运营、全球化拓展，开放物流云、数据云和金融云，通过门店端、PC 端、移动端和家庭端的四端协同，实现无处不在的一站式服务体验。同时，企业也非常重视人才的培养，为企业后续发展的持续力提供人才资源保障。集团同江苏城市职业学院建立了紧密的校企合作关系，合作模式为长期/短期实习，电子商务专业向苏宁小店、苏宁在线客服、苏鲜生、苏宁红孩子等输送多届优秀人才。在 2017 年实习生中有多位被评为优秀实习生，14 级电子商务专业毕业生盛雪梅、王雨晴等都在留在企业工作，半年内成长为主管级工作人员。15 级毕业生王荣嘉工作两个月被聘为苏宁小店店长，并作为 95 后员工代表，在苏宁集团推荐。



图4 年电子商务专业苏宁易购实习表彰大会

年轻无极限！“95后”新生代优秀的特质

原创：@阿力 南京苏宁人力资源中心 8月6日

王荣嘉
南京建康路小店店长

关键词：1997年出生，应届毕业生，经培养2个月当上小店店长，用1个月时间将一家日销仅百元的门店提升到千元店，增幅达10倍……

图5 电子商务15级毕业生王荣嘉苏宁小店店长

六、服务地方

2017 年开始，江苏城市职业学院电子商务专业与涟水成集电商园开展“涟水电商精准扶贫”项目，为涟水县成集镇永锋村电商园提供物流和电子商务专业技术支持，推动科技扶贫工作，在助力脱贫攻坚、服务地方经济社会发展中发挥了积极作用。成集镇地处江苏省淮安市涟水县西部，永锋村地处成集镇北部，耕地面积 6056 亩，723 户，3178 人，低收入户 128 户，492 人。江苏省委驻涟帮扶工作队积极扶持成集镇永锋村发展电商产业，成立苏北南泥湾电商园，为入驻电商提供宽带、仓储、办公、物流等一条龙服务，并成立村集体电商涟心湖电子商务有限公司，带动当地和周边农产品的销售，促进农户增收，但是农户电子知识及营销知识匮乏。2018 年，双方持续合作，帮助农户开设网上店铺，处理及上架农产品，多渠道助力农产品营销。经过两年的建设，取得了明显的效果。



图 6 成集镇工业集中区农产品拍摄上架

七、保障体系

1. 政策支持

我国教育事业蓬勃发展，实施产教融合发展工程，共建共享技术技能实训设施，进一步优化政府投入，落实财税用地等策略，鼓励金融机构按照风险可控、商业可持续等原则支持产教融合项目。因此，校企合作拥有前所未有的机遇。苏宁易购股份有限公司与学校签订了校企合作合同，共建电子商务专业，保障了实践活动的长效运行。

2. 组织支持

加强组织领导，制定具体实施办法，引导形成学校主动服务经济社会发展、企业重视“投资于人”的普遍共识，积极营造全社会充分理解、积极支持、主动参与产教融合的良好氛围。苏宁易购股份有限公司在人才培养计划、课程设置、教学内容等方面，积极与学校开展沟通交流，积极投入企业的资源，提供企业课程内容，共建立体化教材，所有的调整都需要校企双方组织在合作机制上敢于突破才能得以实施。

八、问题与展望

1. 存在问题

一是校企合作政策法规不健全。《职业教育法》对校企合作的规定并不具体明确，缺乏约束力和可操作性，尚未构建起上下层立法相匹配、结构紧密的法律体系，这就导致了校企合作的运行难以步入法制化、规范化的轨道。

二是校企合作的动力不足。一方面，部分教师和企业工程师不愿意参与到校企合作中，认为校企合作分散了精力，获得回报较少，成就感不足；另一方面，学校主动寻求企业合作的较多，主要是以学校为主的校企合作模式，限制了校企合作发展长效性，也会造成教学质量和效率低下。

三是校企合作运行质量有待提高。企业对学生技能指导力量薄弱，学生去企业实习，往往本身对技能标准不是很明确，又缺乏技术人员的系统指导，社会经验不足，心理承受力较差，导致实训效果不尽如人意。

因此，为了建立长期、稳定、深度的校企合作关系，我公司与江苏城市职业学院完善校企合作机制，构建校企合作教学质量保障体系。

2. 未来展望

一是明确政府在校企合作中的主导作用，制定相关法律法规，对不履行义务的主体进行处罚。

二是明确企业对职业教育的权利与义务，企业应享有的权利，如享受相应税收减免的权利、人才培养方面上享有话语权等；同时，企业有义务为学生提供顶岗实习的机会和场所，积极参与、推动职业教育的发展。

三是构建校企合作教学质量保障体系，明确人才培养目标和专业设置，加强教学过程的质量管理，建立多层次的评估体系，促进校企双方合作的积极性，培养符合经济发展与社会需要的专业人才。