

广东浩传管理服务有限公司  
参与高等职业教育人才培养年度报告  
(2019)



## 一、校企合作概况

### 1. 企业简介

广东浩传管理服务有限公司（原佛山市浩传管理服务有限公司，注册于2005年6月30日，于2016年12月21日正式更名为广东浩传管理服务有限公司），公司营业范围包括：银行卡催告通知服务及受银行委托的其他服务，金融经济信息咨询等受企业委托为企业提供管理服务。注册资金贰仟万元人民币，总部地址设在：广州市白云区鹤龙一路983号广东通信科技大厦南塔16楼。公司自1997年涉足逾期账款清收，行业经验迄今超过20年。

浩传企业主要为国内金融行业提供专业外包服务，业务领域包括：信用卡、对公类贷款、个人消费贷款、房屋贷款、汽车贷款等授信业务。为金融机构提供合法、合规、安全、优质、专业、高效和稳定的资产咨询与管理服务。凭借行业内良好的声誉和优势，企业与国内众多大型金融机构建立了稳定良好的合作关系并且深受各金融委托单位的一致好评。浩传公司合作的银行有：建设银行、广发银行、农业银行、中信银行、交通银行、招商银行、兴业银行、平安银行、上海浦东发展银行、广州银行、上海银行、微众银行、农商银行、中国邮政储蓄银行等信用卡及小额贷款业务。除与多家银行合作外，浩传公司也与其他金融机构合作多年，包括：京东金融、北京宜信、平安普惠、中融民信、奔驰汽车金融、美利金融、新心金融、招联金融、人人聚财、迅融资产、上海点荣、用钱宝、即科金融、达飞金融、正合普惠金融、拉卡拉小额贷款、你我贷小额贷款、中国人民财产保险股份有限公司

限公司、兵器装备集团财务有限责任公司、长安汽车金融有限公司、上汽集团财务有限责任公司、广汽汇理汽车金融有限公司、海马财务有限公司、安吉租赁有限公司、力帆融资租赁有限公司、博纳金服等个贷及车贷业务。

公司目前使用的催收系统是由浩传公司自主研发的四代产品，具有功能模块化，权限配置化，作业系统自动化，派案智能化，报表智能化的突出优点。采用 Nginx+Redis 实现负载均衡、Mysql 数据库集群的高可用实现异地容灾方案。浩传公司在 2015 年申请并通过了 ISO9001 质量管理体系认证和 ISO27001 信息安全管理体认证，这标志着浩传公司的运行体系符合行业的国际标准要求，同时也是浩传公司对于客户信息安全有效保障的证明。浩传公司目前使用的外访 app 是一款催收外访信息查询工具，方便用户实时查询外访任务信息，该软件集成了录音、拍照、拨号、地图导航等功能，能很好地实地执行催收外访任务。

公司各项资质齐全，目前已在全国包括广州、佛山、上海、深圳、杭州、宁波、成都、苏州、大连、重庆、福州、南宁、昆明、南京、西安、济南、武汉、厦门、温州、合肥、沈阳、长沙、东莞、南昌、无锡、太原、青岛、郑州、哈尔滨、石家庄、宜昌、襄阳、海口、衡阳、惠州、贵阳、泉州、徐州等 38 个城市设立了 41 家分支机构，总办公面积超过 25000 平方米，员工总人数近 2500 人，外访车辆超过 70 台。所有分支机构均由总部统一管理，各网点发展及竞争力较为均衡。公司职能部门包括总经办、客服部、法务合规部、企划部、财务部、行政部、工程部和数据分析部等多个部门，为所有合作商及全国各地分公司提供安全高效的后勤保障。全司在职 2500 多名的在职员工

中，管理层人员学历多数为本科，其他员工学历均为大专以上。公司应业务发展的需要，在 2015 年注册成立深圳市洪瑞资产管理公司全资子公司。“洪瑞公司”目前已在深圳、广州、昆明、重庆、南京、徐州、武汉、西安等城市设立分支机构(部分分支机构营业执照正在申领中)，为传统信用卡业务区分出来，专业从事互联网金融和汽车金融业务。在 2016 年注册成立广州洪硕信息科技有限公司全资子公司，专业从事系统、软件的开发和维护工作。

公司从业以来，业绩优良稳定，作业规范，信誉良好。与银行信用卡业务及个贷业务合作多年，接受各家银行的业务培训和指导，对银行业务和要求都较为熟悉。公司凭借多年的努力和发展，荣幸获得很多合作方的好评和褒奖。仅在 2016 年浩传公司就荣获了包括：兴业银行“外包催收全国杰出贡献奖”、平安银行“精诚合作奖”、建设银行“信用卡委外催收竞赛飞跃提升奖”、招商银行“催收外包金葵花奖”、广发银行“委外催收战略合作伙伴”、中信银行“核心合作伙伴”、交通银行“催收外包服务商战略合作伙伴”以及力帆租赁“最佳合作机构”和上汽财务“核心合作伙伴”等荣誉奖项和称号。

## 2. 校企合作

2017 年我校与广东浩传管理服务有限公司达成合作协议，自此开启全校校企合作之旅。浩传与我校共建金融风控数据实训中心，共同制定人才培养方案，由公司派出具有实践经验的管理人员作为教师，根据实际工作需要开设相关专业课程及实习环节的训练，使学生系统掌握现代金融和风险控制管理的知识与技能，具备较强的业务实践能力和较高的职业素养，共同培养优秀风控管理人员。学生在校期间，择期进入金融风控数据实训中心分阶段见习，工学结合。毕业后签订

正式劳动合同就业。



图 1 学生在浩传金融风控数据实训中心

## 二、参与办学

山东圣翰财贸职业学院财贸学院、广东浩传管理服务有限公司和山东圣翰金融软件服务有限公司共建金融风控数据实训中心，联合培养优秀的风险控制管理人员。

金融风控数据实训中心成立后，结合企业实际运营课题，开设《金融风险管理》、《客户谈判与冲突管理》、《大数据分析》等行业前沿课程。学生在实训中心可直接感受真实的职业环境，锻炼扎实的专业技能、树立健康的职业观念及优秀的职业素养。同时，金融风控数据实训中心的建立，可以为我校教学和科研提供贴近实际的金融风险管理操作平台，使学生有机会接触到行业前沿的大数据管理模式以及风控全流程实务，直接积累一线工作经验，真正实现教学过程的“理实一体化”。

未来，随着我校与广东浩传管理服务有限公司合作的深入开展，广东浩传将逐步把核心部门、自行研发的风控系统研发中心、风控催收及风控数据处理中心等迁移至学校，以圣翰为中心，打造华北区域

一流的金融外包业务品牌，实现学校、企业、学生的多方共赢，共同培养金融外包领域的专业技术人才和高层次管理人才。

经过对本次合作情况的观察，企业反馈我校毕业生工作态度认真踏实，日常纪律良好，自律性高，入职后学习及技能练习比较刻苦，在技能水平上有着大幅提高，目前在职人员已逐渐发展为中坚力量。实习生工资待遇如下：

表1 广东浩传管理服务有限公司实习生岗位及工资待遇

岗位	工资待遇
风险管理岗	3.5-5 万元 / 年

### 三、资源投入

#### 1. 人力资源投入

广东浩传管理服务有限公司在学生入学两学年后对学生进行面试，面试合格的安排到企业实习，实习之前接受企业安排的培训，提高、改善学生的工作技能、知识结构，逐步认同、了解企业文化。最终测试合格的学生进入广东浩传管理服务有限公司各分公司，在风险控制管理岗位上进行顶岗实习。在学生入学的前两个学年，广东浩传管理服务有限公司提供实习岗位供学生进行专业技能实践，并指定优秀技术人员进行指导。

#### 2. 实习基地投入

山东圣翰财贸职业学院财贸学院、广东浩传管理服务有限公司、山东圣翰金融软件服务有限公司共建金融风控数据实训中心，让学生在高度仿真职业环境中接受训练。实习期间，结合实际情况，广东浩传管理服务有限公司需要为学生提供学习专业知识、从事专业实践的机会，并委派专业人员进行指导。顶岗实习结束后，根据学生在实习



基地的具体表现，提供就业岗位。



图 2 实习生表彰大会



图 3 实习学生在浩传

#### 四、参与教学

根据企业对人才的具体要求，校企共同制定专业人才培养方案。按照企业的岗位所需，企业将内部开发的专业技能培训和职业素养培训课程体系引进学校，第一学年，为学生讲授专业基础知识和企业相关课程知识，主要包括银行金融基础知识、票据法和支付结算办法、

金融风险管理、客户谈判与冲突管理、大数据分析等；第二学年重点培养学生对于企业业务知识的应用以及客户沟通技能，同时，开设与专业相关的岗位技能课程，派遣优秀学生前往广东浩传管理服务有限公司进行岗位认知性见习，为学生今后的岗位迁移和岗位晋升奠定基础。第三学年，我校学生直接接入广东浩传管理服务有限公司顶岗实习，接受企业内部的系统培训、顶岗锻炼，校企双方形成师资互动交流畅通的模式，高度仿真职业环境教学，真正实现学校教学和工作岗位的无缝对接。

## 1. 专业建设

### (1) 人才培养目标

根据广东浩传管理服务有限公司的实际需求和学生职业生涯可持续发展的实际需要，财贸学院将着手开发相应的人才培养方案。以“平台+模块”的课程体系为基础，贴近企业人才发展战略，培养出“业务素质高，操作能力强，上岗快，具有一定可塑性和发展潜力”的优秀基层金融服务人员。



图 4 企业文化培训

### (2) 岗位需求及课程设置



表 2 岗位需求及课程设置

岗位类型	岗位名称	典型工作任务	知识要求	能力要求	素质要求
主要岗位	风险控制管理岗位	1、用良好的沟通技巧，准确，深入发掘客户信息并准确记录客户反馈的意见； 2、通过电话信函等方式与客户沟通，督促客户及时履行还款义务； 3、对客户进行调查、风险评估，负责调查流程的具体操作以及客户资金用款情况的了解以及汇款。	1、了解与银行相关的政策法规； 2、掌握金融风险管理、客户谈判与冲突管理、大数据分析等有关知识。	1、熟悉电脑操作； 2、具有独立操作综合业务的能力； 3、掌握信息的处理操作能力； 4、良好的沟通技巧。	认真仔细、高度谨慎、良好职业道德、进取精神
支撑课程			1、金融风险管理 2、客户谈判与冲突管理 3、大数据分析	客户服务与管理 速录模块 速录集中实训	1、职业素养模块 2、礼仪训练模块 3、面试技巧 4、压力与情绪管理

## 2. 学生培养

学生的培养由校企共同合作完成，包含专业人才培养方案的修订、课程的设立、教材的开发、实训室的完善以及师资队伍的建设等工作。将企业资源转化为专业资源，将学校教育对接企业需求，提高人才培养的质量，实现专业内涵发展。

学生入校即与企业方签订《定向培养协议》、《学生实训就业协议》，双方严格按照教育部五部门《职业院校学生实习管理规定》，具体负责学生的实训、就业工作，并建立完善的毕业生就业服务。

## 3. 师资队伍

我院金融管理与实务专业现有专任教师 9 人，其中研究生及以上学历的 7 人，中级职称 6 人。2018 年 9 月份成立金融风控教研室，与浩传风控实训中心实现无缝对接，更好地发挥教师专业作用，发展规

划如下：

### **(1) 专业带头人培养**

培养校内专业带头人 1 人，带头人每年要完成“七个一”任务（指导一名青年教师，主持一项横向课题，发表一篇论文，参与一项省部级教研项目，参加一次学术研讨会，参加一次培训进修，举行一次前沿讲座）。

### **(2) 骨干教师培养**

培养骨干教师 3 名，骨干教师每年要完成“五个一”任务（建设一门课程，参与一项教研或科研项目，参加一次培训进修，挂靠一个企业，对接一名兼职教师）。

### **(3) 双师型教学团队建设**

建立双师型教师培养和引进制度，确定 3 名中级及以上职称的教师作为“双师型”教师培养对象，与行业专家一对一结对子，接受指导；每人到企业顶岗锻炼 2 个月，接受培训 2 次。引进“双师型”教师 3 名。使“双师型”教师比例达到 90%以上，专任教师考取二级以上职业资格证书比例 80%以上。

### **(4) 兼职教师队伍建设**

制定兼职教师聘任办法、兼职教师管理办法。聘请兼职教师 2 名，承担实践教学至少 16 学时/周。

## **4. 现代化教学**

教师采用现代化教学手段，提高授课质量。在教学方法教学手段上，采用了现代教学手段和现代教学方法，形成灵活有效的教学组织形式，实现理论教学的课堂教学、案例教学 and 多媒体教学的结合。

在专业技能课程教学中，实行现场教学、项目导向、任务驱动、

角色扮演、小组讨论、实地调研等多种教学方法，拓展课堂教学环境，增强学生的动手能力培养，通过在“做中教，做中学，学中做”来提高学生的学习兴趣，增强学生的金融风险意识。

同时，组织各类金融技能比赛，如点钞技能比赛、五笔录入比赛等，通过比赛使学生的知识掌握进一步加深。

## 五、助推企业发展

根据广东浩传管理服务有限公司岗位需求概况和与企业相关负责人的交流，我们发现，校企合作对于企业的发展有一定的帮助。

财贸学院向广东浩传管理服务有限公司输送了大量基层金融服务人才，并全面配合企业需求。与其他院校相比较，校企合作的形式更加符合企业的用人需要：一方面，由于实习生在校期间有一定的技能水平，可以有效的缩短岗前培训时间；另一方面，校企合作的学生选择浩传的个人意愿更加强烈，更有利于企业后期对员工进行激励、降低员工流动性等工作的开展。

总而言之，校企合作一方面有助于企业职工队伍建设，另一方面提高了企业经济效益，降低成本，提高绩效。

## 六、保障体系

为使学生更好地了解企业，了解实际生产，理论联系实际，完善知识结构，为以后的就业打下坚实的基础，也为企业的人才招聘提供便利。经协商，广东浩传管理服务有限公司与我校合作初期，签订校企战略合作意向书，本着实习单位与学生“双向选择”，本着“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，明确规定了在校企合作期间校企双方的权利和义务，为校企合作提供了制度保障。

## 七、问题与解决措施

根据广东浩传管理服务有限公司所需岗位对员工上岗标准和工作考核的相关要求，结合 2017-2018 年顶岗实习学生的实际表现，经过对比分析，我们也发现了学生与实际岗位要求之间差距，并总结出学校人才培养过程中存在的问题、面临的挑战，并针对问题提出了相应的解决方案。

## 1. 存在的问题

### (1) 人才培养思路方面

长期以来，学院主要与企业以学生顶岗实习的形式进行合作，在人才培养方面主要考虑企业用人的即时需求，而忽略了企业长期的人才储备与学生职业生涯发展的可持续性。通过对实习生的观察和与企业相关负责人的沟通，反映出来的主要问题有以下几个方面：

首先是小部分学生一开始学习兴趣还比较低，对本专业没有一个整体性的认识，从而对未来职业发展方向认识不足，没有明确的职业目标与未来发展的规划。其次，在校期间重视技能操作，而轻视专业知识，对相关的行业法规不了解，缺乏专业的敏感度，从而导致学生上岗效率低，培训周期长。另外，学生知识结构单一，缺乏创造力、可塑性和发展潜力，不利于企业长期人力资源储备，影响学生未来职业生涯的可持续发展。在培养过程中一方面缺乏对学生独立精神的培养，学生自我管理能力和自我调节能力不足，不能有效的进行自我调节，缺乏自律精神；另一方面缺乏团队合作精神的培养，实习期间学生表现出凝聚力缺乏的现象，不能很好的互帮互助。

### (2) 课程设置方面

通过参与企业培训和与企业培训教师沟通，结合学生在培训考核中的表现，我们发现学生在学校学习的理论知识与岗位实际需要的业

务知识有脱节的现象。根据学生反馈，学校课程中并未涉及到太多风险控制等方面的内容，也没有实操经验，以至于很难理解企业培训课程的相关内容。

### （3）素质教育方面

通过对学生的观察和企业人力资源经理的反馈，学生在职业素养、企业文化适应性、自我管理能力方面还有所欠缺。一方面，在校期间学生没能养成一个良好的习惯；另一方面，学校的课程上并未安排关于职场礼仪、职业生涯规划、企业文化等职业素养课。另外，英语能力的培养也应受到重视，这关乎到学生职业生涯的可持续发展。还有，由于金融行业的发展日新月异，知识更新速度快，学校教育方面还应着重培养学生的自学能力，也为学生未来的发展做好铺垫。

## 2. 解决措施及展望

### （1）细化调整校企合作人才培养方案

考虑到企业短期用人需求与长期人才储备计划，结合学生职业生涯发展的。校企合作人才培养方案在设计时需要满足双方需求：

企业方面，首先考虑的是岗位的即时需求，要求学院培养出具有较高的技能水平和一定的专业知识，并且能尽快适应工作的实习生；其次，出于对企业长远用人规划和员工的稳定性的考虑，要求学院培养出的人才有良好的忠诚度，将来可成为公司人力资源的优质储备。

学生方面，要满足学生职业生涯发展可持续性要求，使顶岗实习岗位成为学生职业发展平台，服务于学生的长期职业成长，具体包括：职业能力提高，职业岗位提升，职业工作迁移。

基于以上两方面的考虑，校企合作培养目标应调整为：业务素质高，操作能力强，适应时间短，具有一定可塑性和发展潜力的基层金

融服务人才。

## **(2) 强化校企人才培养方案实施**

在人才培养方案具体实施过程中，应注重学生专业技能，知识水平，职业素质，全方面提升。

技能方面，学院应多组织技能讲座、技能比赛，树立学习榜样，评选技能标兵，激励学生努力提升专业技能水平。实训室建设应按照企业培训教室管理方案，明确实训室纪律，模拟真实企业环境，提高学生的适应性。

知识技能提升方面，一是课程内容应注重与实际工作结合，与业务知识对接；另一方面，在教学过程中应注重对学生专业敏感度、自学能力、学习兴趣的培养，使学生具有发展潜力并能跟上金融业的发展。教学应遵循“实质重于形式”的原则，保证教学效果，真正实现让理论知识储备为实践工作服务，为学生职业发展奠定基础。

通过今年企业反馈的信息，结合学生综合表现情况，我们可以看出广东浩传管理服务有限公司对我校培养模式与培养成果比较满意，学生对企业提供的实习机会也十分认可。校企合作的培养模式为广东浩传管理服务有限公司提供大量金融专业人才，并全面配合企业需求。广东浩传管理服务有限公司对我校财贸学院表达了强烈的合作意愿，并针对下一步课程和实习方面的合作提出了宝贵建议，因此我校未来与广东浩传管理服务有限公司的长期合作将会越来越好。