

安徽云霖电子商务有限公司参与
高等职业教育人才培养质量年度报告
(2025 年)



目 录

一、企业概况	1
(一) 企业基本信息.....	1
(二) 企业行业地位与优势	2
二、企业参与办学总体情况	3
(一) 合作办学理念与目标	3
(二) 合作办学主要形式与规模	4
1. 合作形式.....	4
2. 合作规模.....	5
三、企业资源投入	5
(一) 有形资源投入.....	5
1. 实训场地与设备支持.....	5
2. 教学软件与物资保障.....	5
(二) 无形资源投入.....	6
1. 行业标准与教学资源输出	6
2. 品牌与渠道资源共享.....	7
(三) 人才资源投入.....	7
1. 带教老师队伍建设与投入	7
2. 专家团队参与教学指导.....	8
四、企业参与教育教学改革	8
(一) 人才培养	8
1. 定制化人才培养方案制定	8
2. 实训教学组织与实施.....	9
(二) 专业建设	9
1. 专业培养目标优化	9
2. 专业课程体系构建	9
3. 专业教学质量评价体系完善	10
(三) 课程建设	10
1. 课程内容优化与更新.....	10
2. 教学方法与手段创新.....	10

3. 课程资源建设支持	11
(四) 实训基地建设.....	11
1. 校外实习实训基地规范化建设	11
2. 实训基地功能拓展	12
(五) 教材建设	12
1. 实训教材编写	12
2. 教材更新与完善	13
3. 数字化教材资源建设.....	13
五、助推企业发展	13
(一) 人才储备与输送.....	13
1. 为企业输送优质人才.....	13
2. 人才梯队建设.....	14
(二) 成果效益转化.....	14
1. 教学成果与企业效益融合	14
2. 技术与服务模式创新.....	14
(三) 企业品牌影响力提升	15
1. 行业知名度与美誉度提升	16
2. 社会影响力扩大	16
六、问题与展望	16
(一) 存在的问题.....	16
1. 人才培养与企业需求的精准对接仍需细化	16
2. 实训基地的承载能力和功能适配性有待提升	16
3. 校企合作的深度和广度仍有拓展空间.....	16
(二) 未来展望	17
1. 深化人才培养改革，提升精准适配度.....	17
2. 升级实训基地建设，拓展多元功能.....	17
3. 拓展校企合作领域，实现全方位协同发展	17
4. 扩大合作影响力，打造全国性校企合作典范	17

安徽云雾电子商务有限公司企业参与 高等职业教育人才培养质量年度报告（2025年）

一、企业概况

（一）企业基本信息

安徽云雾电子商务有限公司始于新电商之都浙江义乌，2019年正式成立，2021年响应安庆市政府招商引资政策迁移至安庆市经开区筑梦新区，法定代表人为程赛超。公司注册资本1000万元，实缴资本200万元，是一家专注于电商服务外包领域的综合性企业，业务涵盖客服外包、人才培训、智能化运营、劳务派遣等多个板块，致力于为客户降低运营成本、提升销售转化效率。

经过多年发展，公司已在浙江义乌、安徽安庆等地建立多个自有客服基地，每个基地可容纳超500人规模坐席，安庆总部现有员工500余人，其中资深管理人员80人，具备5年以上客服管理及实训教学经验的核心骨干占比达60%。公司服务覆盖玩具、服装、电器、母婴、食品等多个类目，合作的TOP品牌包括飞利浦、乐高、滔搏体育、上海迪士尼、亚朵、星巴克等十余家天猫、京东和抖音官店，在电商服务外包领域树立了良好的行业口碑。

公司秉持“仁心缔造价值，服务超越对手”的经营理念，依托强大的资源整合能力和标准化服务体系，准确响应电商企业一线外包业务需求，不仅为合作品牌提供专业客服服务，更深耕职业教育领域，通过校企合作搭建人才培养与输送桥梁，实现教育与产业的协同发展。



图1 安徽云雾电子商务有限公司

（二）企业行业地位与优势

1. 行业影响力与资源整合能力

安徽云雾电子商务有限公司凭借专业的服务质量和规模化的运营能力，稳居安庆市供应链服务行业人气排名首位，成为区域内电商服务外包领域的标杆企业。公司深度整合电商行业资源，与国内外数十家知名品牌建立长期稳定的合作关系，能够第一时间捕捉行业发展动态、岗位需求标准和技术应用趋势，为校企合作提供精准的产业导向。

作为安徽省内产教融合的积极践行者，公司与多所高职学院建立深度合作，其“企业项目驱动式教学”模式被安庆市人力资源和社会保障局等部门认可推广，成为区域内校企合作的典型案例，吸引了更多学院和企业寻求合作机会。

2. 核心竞争优势

公司核心优势体现在“全链条服务能力+规模化实训平台+专业化师资团队”的协同体系。在服务能力方面，覆盖售前咨询、售后维权、订单管理、智能运营等全流程

客服服务，可适配不同品牌的个性化需求，尤其在 618、双十一等大促期间的规模化灵活用工服务，已形成成熟的服务模式。

在实训平台方面，拥有标准化客服工位 1200 余个，配备客户管理系统、智能应答平台等专业设备，结合真实品牌服务场景，构建了沉浸式实训环境，可同时满足多批次、多专业学生的实训需求。

在师资团队方面，组建了由企业高管、一线业务骨干、资深培训师构成的复合型带教团队，其中安徽省产业教授 1 名，资深客服主管 30 余名，兼具行业实战经验和教学指导能力，能够实现“工程师上讲台、项目进课堂”的教学目标。

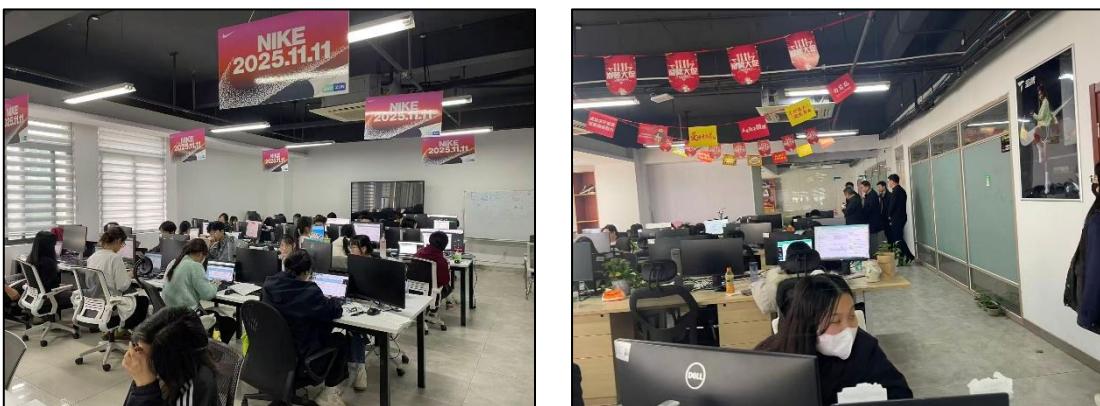


图 2 安徽云雾电子商务有限公司办公环境

二、企业参与办学总体情况

（一）合作办学理念与目标

1. 合作理念

安徽云雾电子商务有限公司始终坚守“产教融合、协同育人”的核心理念，深刻把握职业教育与电商产业的共生关系，将企业的岗位需求、运营标准与学院的人才培养、教学改革有机结合，构建“学院育才、企业用才、共同发展”的良性循环机制。

公司坚信优质人才是产业发展的核心动力，通过深度参与办学过程，既为学院提供实践教学资源，助力学生提升职业技能，也为企储备高素质后备人才，实现校企双方优势互补、互利共赢。

2. 合作目标

合作办学的核心目标是培养“技能精湛、素养全面、适配行业”的高素质电商客服人才。具体而言，一是通过订单班培养、顶岗实训等形式，提升学生的岗位适应能力

和实战操作水平，助力学生实现“毕业即就业”；二是依托学院教学资源，优化企业人才结构，缓解电商行业人才短缺压力；三是联合开展教学改革，推动客服服务领域的课程体系、教学模式创新，促进职业教育与行业发展同频同步。

（二）合作办学主要形式与规模

1. 合作形式

公司与黄河水利职业技术大学的合作形成了“多维度、深层次、常态化”的合作体系，核心形式包括三类：一是现代学徒制班培养，按照“招生即招工、入学即入职”模式，联合开设“云雾电商班”，定制培养方案，实现人才精准对接；二是校外实训基地共建，挂牌设立长期稳定的实习实训基地，承接日常实习和 618、双十一专项实训任务，采用“学生进企业、项目进方案”的教学模式；三是全方位教学参与，企业深度介入专业建设、课程开发、教材编写、技能考核等各个环节，实现教育教学与企业需求的无缝衔接。

此外，公司还通过邀请学院师生参与企业项目运营、企业专家到校开展专题讲座、联合举办技能竞赛等形式，丰富合作内容，拓展合作维度。



图 3 安徽云雾电子商务有限公司现代学徒制班

2. 合作规模

自双方合作以来，合作规模持续扩大，成效显著。截至 2025 年底，累计联合开设订单班 1 个，覆盖学生 33 人；每年接收黄河水利职业技术大学实训学生 100 余人，其中 618、双十一专项实训期间峰值可达 300 人，实训合格率保持在 95%以上。

通过合作培养，累计向公司及合作品牌输送合格人才 160 余人，人才留存率达 82%，其中 30 余人已成长为客服主管、团队负责人等骨干岗位，为企业发展提供了坚实的人才支撑。



图 4 安徽云雾电子商务有限公司 618、双十一专项实训

三、企业资源投入

（一）有形资源投入

1. 实训场地与设备支持

作为黄河水利职业技术大学的校外实习实训基地，公司提供了标准化的实训场地，主要位于安庆市经开区皖江高科孵化园和筑梦新区两大核心区域，总面积超 3000 平方米，包含模拟客服工位 300 余个、多媒体教学教室 4 间，配备高速网络、专业通话设备、客户管理系统、智能客服实训平台等硬件设施，完全复刻企业一线工作环境。

针对亚朵酒店客服等专项实训项目，专门搭建了适配酒店服务场景的实训模块，包括订单查询系统、客诉处理平台等专属设备，确保学生实训内容与岗位实际需求一致。公司每年投入专项资金更新实训设备，2024-2025 年新增智能应答实训系统、数据分析教学平台等设备 10 余套，保障实训硬件的先进性。

2. 教学软件与物资保障

企业向学院免费开放自主研发的客服实操培训软件、订单处理模拟系统等教学软件 8 套，这些软件涵盖客户咨询应答、投诉处理、订单跟进、数据分析等核心业务模

块，可实现场景化模拟训练、技能自动考核等功能。

在实训期间，为学生提供实训手册、岗位操作指南、品牌服务规范等物资资料，涵盖亚朵、迪士尼等合作品牌的专属服务标准，同时配备必要的办公文具、劳保用品等，全方位保障实训教学顺利开展。据统计，2024-2025 年度，企业在有形资源投入方面的价值累计超过 120 万元。

（二）无形资源投入

1. 行业标准与教学资源输出

公司将服务飞利浦、乐高、亚朵等知名品牌的客服标准、操作流程、绩效考核体系等核心资源转化为教学资源，为学院提供了详细的岗位需求说明书、技能考核标准和服务质量规范。

结合多年实战经验，梳理了 500 余个真实客户服务案例，形成了涵盖售前咨询、售后维权、大促应对等多场景的案例教学资源库，其中亚朵酒店客服专项案例 80 余个，电商大促应急处理案例 120 余个，为课程教学提供了丰富的实战素材。



图 5 安徽云雾电子商务有限公司企业指导

2. 品牌与渠道资源共享

依托自身的行业品牌影响力和合作渠道资源，为黄河水利职业技术大学相关专业提供背书，提升了专业的社会认可度和学生的就业竞争力。公司开放合作品牌的就业渠道，除向本企业输送人才外，还推荐优秀学生到亚朵、迪士尼、滔搏体育等合作单位就业，拓宽了学生的就业选择空间。

此外，企业的行业人脉资源为学院教师提供了挂职锻炼、业务交流的机会，助力学院“双师型”教师队伍建设，同时为学生提供职业规划指导、行业动态解读等资源，帮助学生树立正确的职业观。



图 6 学院教师到安徽云霁电子商务有限公司企业锻炼

（三）人才资源投入

1. 带教老师队伍建设与投入

公司组建了一支由 25 名资深员工构成的专职带教老师队伍，其中 80%以上具备 3 年以上客服一线工作经验和 1 年以上教学带教经验，涵盖亚朵客服、电商大促客服等多个专项领域。带教老师全程参与学生的实训教学，包括岗前培训、技能指导、岗位

实操带教等环节，采用“一对一”“一对多”相结合的指导方式，帮助学生快速掌握客服沟通技巧、问题处理方法等核心技能。

为提升带教质量，企业定期组织带教老师参加教学方法、职业教育政策、品牌服务标准等方面的培训，2025年累计开展带教能力提升培训6场，确保带教水平与教学需求、行业标准同步更新。

2. 专家团队参与教学指导

企业邀请客服行业专家、企业高管组成专家指导团队，其中包括安徽省产业教授、公司总经理汪义德等核心成员，定期到学院开展专题讲座、教学研讨等活动。专家团队为学生讲解电商行业发展趋势、农村电商新机遇、企业岗位需求变化等内容，帮助学生拓宽行业视野；同时深度参与学院的专业建设规划、课程体系设计、人才培养方案修订等工作，提供专业的指导建议。

2024-2025年度，企业专家团队累计到校开展《乡村振兴视域下电商专业就业创业路径》等专题讲座15场，参与教学研讨10次，为学院教学改革提供了有力支持。

四、企业参与教育教学改革

（一）人才培养

1. 定制化人才培养方案制定

安徽云霁电子商务有限公司与黄河水利职业技术大学共同组建人才培养方案制定小组，基于企业客服岗位的实际需求，明确了“知识+技能+素养”三位一体的培养目标。在知识层面，要求学生掌握客户服务礼仪、电子商务基础知识、品牌服务标准、相关法律法规等内容；在技能层面，重点培养客户咨询应答、投诉处理、订单管理、智能客服操作、数据分析等核心能力；在素养层面，注重培养责任心、耐心、团队协作精神和应急处理能力。

针对订单班学生，双方制定了“2+1”培养模式，即学生前两年在学院完成基础课程和专业基础课程学习，第三年进入企业进行顶岗实训和岗位技能强化训练，实训期间实行“双导师制”，由企业带教老师和学院教师共同负责学生的教学管理和考核评价。同时建立动态调整机制，根据亚朵、迪士尼等合作品牌的需求变化和行业技术发展，每年对人才培养方案进行修订完善，确保人才培养的针对性和实效性。

2. 实训教学组织与实施

实训教学采用“分阶段、项目化、实战化”的组织模式，结合 618、双十一等电商大促节点和亚朵酒店等品牌的服 务特点，科学安排实训内容。基础实训阶段聚焦客服礼仪、沟通技巧、软件操作等基础技能训练；专项实训阶段针对不同品牌的服务需求，开展亚朵酒店客服专项实训、电商大促应急处理实训等定向训练；综合实训阶段安排学生进入企业一线岗位，参与真实的客户服务工作，全面提升综合业务能力。

在实训过程中，采用“任务驱动+过程考核”的教学方法，将实训任务分解为具体的工作项目，要求学生在规定时间内完成，带教老师对学生的操作过程进行实时指导和考核，考核结果纳入学生的实训成绩。针对大促实训等特殊场景，还会设置“高峰期服务调度”“批量订单处理”等实战项目，提升学生的应急处置能力和高效服务能力。

(二) 专业建设

1. 专业培养目标优化

公司根据电商行业的数字化发展趋势和企业岗位需求变化，为学院相关专业的培养目标优化提供了重要参考。随着智能客服、大数据分析等技术在行业中的广泛应用，企业向学院提出了“技能+技术”的复合型人才培养建议，在专业培养目标中增加智能客服系统操作、客户数据分析、数字化服务运营等相关内容，帮助学生适应行业数字化转型需求。

结合农村电商的发展机遇，建议增加农村电商服务相关培养内容，拓展学生的就业方向，为乡村振兴领域输送专业人才。学院采纳了相关建议，对专业培养目标进行了修订，使人才培养更贴合行业发展实际。

2. 专业课程体系构建

企业深度参与学院相关专业的课程体系构建，提出了“基础课程+核心课程+实训课程+特色课程”的框架。基础课程涵盖职业道德、沟通礼仪、电子商务基础等通用内容；核心课程围绕客服岗位核心技能设置，包括《客户服务实务》《投诉处理技巧》《电商客服运营》等；实训课程以企业真实工作任务为导向，设置模拟实训、顶岗实训等模块；特色课程则针对合作品牌需求开设，如《亚朵酒店客服实务》《电商大促服务规范》等。

在课程比重设置上，建议增加实践类课程占比，将实践课程学分占比提高至 45% 以上，确保学生有充足的时间进行技能训练。同时引入行业技能等级证书考核标准，

将证书考核内容融入课程体系，提升学生的行业认可度。

3. 专业教学质量评价体系完善

双方共同构建了“学院评价+企业评价+行业评价”的多元化教学质量评价体系。学院主要评价学生的理论知识掌握情况和基础技能水平；企业从岗位实操能力、职业素养、工作态度、服务质量等方面进行评价，尤其是结合亚朵等品牌的服务评价标准，对学生的实战表现进行量化评分，评价结果占实训成绩的 60%以上；同时引入电商行业技能等级证书考核要求，对学生的综合能力进行第三方评价，确保评价结果客观全面，真实反映学生的岗位适应能力。

（三）课程建设

1. 课程内容优化与更新

企业组织带教老师和一线业务骨干，与学院教师共同对相关课程的教学内容进行优化更新。根据服务飞利浦、乐高、亚朵等品牌的实际工作流程和操作规范，对《客户服务实务》《订单处理与管理》等课程内容进行重新梳理，删除过时陈旧内容，增加真实工作案例、最新行业标准和品牌专属服务规范。

在《投诉处理技巧》课程中，融入了 80 余个企业实际处理过的客户投诉案例，涵盖电商购物纠纷、酒店服务投诉等不同类型，通过案例分析、模拟演练等方式，帮助学生掌握不同场景下的投诉处理方法；针对 618、双十一等专项实训，专门开发了《电商大促客服实战》特色课程，内容涵盖大促前准备、高峰期应答技巧、订单异常处理等，具有极强的针对性和实用性。

2. 教学方法与手段创新

在课程教学过程中，推广“案例教学法”“情景模拟法”“项目驱动法”“岗位实操法”等实战化教学方法。在《客户沟通技巧》课程中，设置模拟亚朵酒店客户咨询、电商购物投诉等情景，让学生扮演客服人员和客户进行现场演练，带教老师和学院教师进行点评指导；利用企业提供的智能客服实训平台，开展线上模拟训练，学生可随时进行技能练习和自我考核，提高学习的灵活性和自主性。

针对订单班学生，采用“边学边做、学做结合”的教学模式，将企业真实订单处理、客户服务等项目引入课堂，让学生在完成实际工作任务的过程中巩固所学知识、提升技能水平。

3. 课程资源建设支持

企业为课程建设提供了丰富的资源支持，除实操软件、案例库外，还组织带教老师参与课程教材编写和教学课件制作。2024-2025 年度，联合编写了《电商客服岗位实操手册》《亚朵品牌服务实训教程》等 3 本实训教材，这些教材以企业真实工作任务为核心，融入了多品牌服务标准和实战案例，已在学院相关专业教学中投入使用。

同时，企业带教老师与学院教师共同制作了 20 个课程教学课件、12 个技能操作视频，涵盖智能客服系统操作、投诉处理流程等核心内容，丰富了课程教学资源，为学生自主学习提供了便利。

(四) 实训基地建设

1. 校外实习实训基地规范化建设

安徽云雾电子商务有限公司作为黄河水利职业技术大学的校外实习实训基地，按照“标准化、规范化、实战化、人性化”的要求进行建设。基地制定了完善的实训管理制度，包括学生实训管理办法、带教老师职责、安全操作规程、服务质量标准等，确保实训教学有序开展；建立专门的实训管理部门，配备 5 名专职管理人员，负责学生的实训安排、日常管理、安全保障和生活服务等工作。

在生活保障方面，为实训学生提供宿舍、食堂、活动室等配套设施，解决学生的后顾之忧。双方共同制定了实训基地建设标准和考核评价体系，定期对基地的教学设施、带教质量、管理服务等进行考核评估，根据评估结果及时整改完善，确保实训教学质量。



图 7 安徽云雾电子商务有限公司员工宿舍环境

2. 实训基地功能拓展

在常规顶岗实训功能基础上，双方共同拓展了实训基地的多元功能，将其打造为“教学实训、技能考核、人才输送、技术研发”四位一体的综合性平台。在技能考核方面，基地成为电商行业技能等级证书的考核点，为学生和企业员工提供技能考核服务；在人才输送方面，作为企业的人才储备和选拔基地，优先录用实训期间表现优秀的学生；在技术研发方面，依托基地的实训场景和数据资源，双方共同开展智能客服应用、客户服务模式创新等研究，推动行业技术进步。

此外，基地还作为校企合作交流平台，定期举办教学研讨会、技能竞赛、就业招聘会等活动，促进校企资源共享和深度合作。

（五）教材建设

1. 实训教材编写

企业结合服务多品牌的实际经验和岗位需求，与学院共同开展实训教材编写工作。教材编写遵循“以岗位需求为导向，以能力培养为核心，以真实项目为载体”的原则，

内容紧密结合客服岗位的实际工作任务，注重理论与实践的有机结合。

教材中融入了大量企业真实的客户服务案例、岗位操作流程、技能考核标准和品牌服务规范，同时配备实训任务单、技能训练题库、操作视频二维码等配套资源，方便教师开展实训教学和学生自主学习。已编写的《电商客服岗位实操手册》《亚朵品牌服务实训教程》等教材，不仅适用于学院实训教学，也可作为企业新员工的培训教材，实现教学资源与企业培训资源的共享复用。

2. 教材更新与完善

建立教材动态更新机制，定期收集行业发展动态、企业岗位需求变化、合作品牌服务标准更新等信息，对教材内容进行修订完善。针对智能客服在行业中的广泛应用，在教材中增加了智能客服系统操作、人机协同服务技巧等内容；根据 618、双十一等大促期间的新情况、新问题，更新了相关案例和实训任务；结合亚朵酒店等品牌的服务升级，补充了个性化服务、客户关系维护等相关内容，确保教材的时效性和实用性。

3. 数字化教材资源建设

为适应数字化教学发展趋势，企业与学院共同开发了数字化教材资源，包括电子教材、教学视频、在线题库、虚拟仿真实训系统等。电子教材在纸质教材基础上，增加了多媒体素材、互动环节、案例拓展等内容，提升学生学习兴趣；教学视频涵盖核心技能操作演示、案例分析、带教老师答疑等内容，方便学生随时观看学习；在线题库包含大量技能训练题目和模拟试题，支持在线答题、自动评分和错题回顾；虚拟仿真实训系统则模拟真实客服工作场景，让学生在虚拟环境中进行沉浸式训练，有效提升技能水平。

五、助推企业发展

（一）人才储备与输送

1. 为企业输送优质人才

通过订单班培养、顶岗实训等合作模式，黄河水利职业技术大学为云雾电商输送了大量优秀毕业生。这些毕业生经过系统的专业学习和企业定制化实训，熟悉企业运营流程、掌握核心岗位技能、认同企业文化，能够快速适应工作岗位，缩短了企业的人才培养周期和成本。

截至 2025 年底，企业累计从合作学院吸纳毕业生 130 余人，其中 85%以上直接胜任客服、订单管理等岗位，30 余人已成长为客服主管、团队负责人等管理岗位，部

分优秀毕业生还被推荐至亚朵、迪士尼等合作品牌工作，成为企业人才队伍的核心力量。

2. 人才梯队建设

合作办学为企业构建了完善的人才梯队建设体系。通过现代学徒制培养，企业提前储备了一批具有潜力的后备人才；通过顶岗实训，及时发现和选拔优秀人才充实到一线岗位；通过“双导师制”和内部培训，助力人才快速成长，形成了“储备人才-一线员工-业务骨干-管理人员”的完整人才梯队。

稳定的人才供给有效解决了电商行业人才流失率高、梯队建设不完善等问题，为企业的持续发展提供了坚实的人才支撑，提升了企业的核心竞争力。

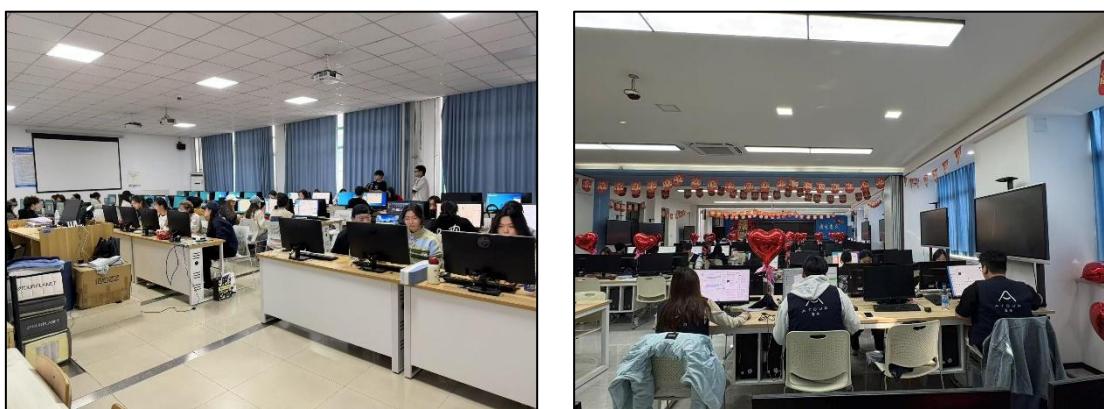


图 8 安徽云雾电子商务有限公司人才培养、供给模式

（二）成果效益转化

1. 教学成果与企业效益融合

校企合作过程中形成教学成果，如实训教材、教学方法、技能训练体系等，不仅应用于学院教学，也转化为企业的内部培训资源，显著提升了企业新员工的培训效率和质量。双方共同编写的实训教材和开发的实操软件，成为企业新员工入职培训的核心资料和工具，使新员工培训周期缩短了 40%，培训合格率提升了 30%，有效降低了企业的培训成本。

学院教师参与企业项目运营过程中提出的优化建议，如客户咨询应答流程优化、订单处理效率提升等，被企业采纳应用后，显著提升了服务效率和客户满意度，降低了运营成本。

2. 技术与服务模式创新

依托学院的科研资源和人才优势，双方共同开展客服服务模式创新、智能客服应

用等方面的研究，取得了多项实用成果。合作研发的“客户服务智能调度系统”，在 618、双十一等大促期间投入使用后，客户等待时间缩短了 25%，服务效率提升了 30%，客户满意度提升了 20%；合作探索的“校企协同客服外包模式”，将学院的教学资源与企业的服务资源有机结合，拓展了企业的服务业务范围，2025 年新增营收超过 400 万元。

此外，针对农村电商领域的合作研究，为企业开拓了新的业务增长点，助力企业实现多元化发展。

合同登记编号:	技	服	同	合	同	登	记	编	号
<input type="text"/>									

技术服务合同

项目名称: 网店智能化管理体系构建与效能提升技术

委托方(甲方): 安徽云雾电子商务有限公司

受托方(乙方): 黄河水利职业技术大学

签订时间: 2025年9月20日

签订地点: 黄河水利职业技术大学

有效期限: 2025年9月21日至2025年11月29日

中华人民共和国科学技术部印制

图 8 与安徽云雾电子商务有限公司签订技术服务合同

(三) 企业品牌影响力提升

1. 行业知名度与美誉度提升

与黄河水利职业技术大学的深度合作，进一步提升了云雾电商在职业教育领域和电商服务外包行业的知名度与美誉度。企业的“产教融合”模式被安庆市人力资源和社会保障局、学院官网等多方报道，成为区域内校企合作的典范，吸引了更多职业学院和品牌企业寻求合作机会。

优质的人才输出质量和专业的服务水平，赢得了亚朵、迪士尼、飞利浦等合作品牌的高度认可，进一步巩固了企业在电商服务外包领域的行业地位，提升了品牌影响力。

2. 社会影响力扩大

通过参与职业教育办学，企业积极履行社会责任，为解决学生就业、缓解行业人才短缺问题、助力乡村振兴等做出了积极贡献，得到了社会各界的广泛好评。公司多次被地方政府部门推荐为“校企合作示范单位”“社会责任先进企业”，品牌形象更加深入人心，为企业的长期发展积累了良好的社会资源。

六、问题与展望

(一) 存在的问题

1. 人才培养与企业需求的精准对接仍需细化

尽管建立了动态调整机制，但电商行业发展迅速，不同品牌的个性化服务需求差异较大，部分课程内容的更新速度仍滞后于企业实际需求，对亚朵等特定品牌的专属服务技能培养不够深入，导致少数学生进入企业后需进行短期专项培训才能完全适配岗位。此外，对学生的跨岗位适应能力、创新思维等综合素质的培养力度不足，难以充分满足企业对复合型人才的需求。

2. 实训基地的承载能力和功能适配性有待提升

随着合作规模扩大和实训批次增加，现有实训基地在大促实训高峰期仍出现工位紧张、设备使用冲突等问题，难以完全满足大规模、多批次学生的实训需求。同时，实训基地的功能布局主要适配通用客服岗位，针对智能客服、数据分析等新兴岗位的实训功能不够完善，难以满足行业数字化转型对人才培养的需求。

3. 校企合作的深度和广度仍有拓展空间

目前双方合作主要集中在客服相关专业的人才培养和实训基地建设，在科研合作、产业协同发展等深层次领域的合作不够深入。在电商行业新技术、新方法的研发应用

方面，合作仍处于起步阶段，尚未形成规模化研发成果；在多专业协同合作、创新创业孵化等方面的探索不足，未能充分整合双方资源优势实现全方位共赢。

（二）未来展望

1. 深化人才培养改革，提升精准适配度

未来将进一步加强与黄河水利职业技术大学的沟通协作，建立“品牌需求-课程设置-技能培养”的精准对接机制，定期组织企业一线骨干与学院教师开展教学研讨，及时将亚朵、迪士尼等合作品牌的最新服务标准、行业新技术融入教学内容。优化人才培养方案，增加跨岗位技能训练、创新思维培养等内容，引入项目式教学、跨专业实训等模式，培养更多复合型人才。完善“双导师制”，加强学院教师与企业带教老师的协作，共同提升人才培养质量。

2. 升级实训基地建设，拓展多元功能

计划投入专项资金对现有实训基地进行升级改造，增加实训工位数量，更新智能客服实训系统、数据分析教学平台等设备，提升基地的硬件设施水平和承载能力。拓展实训基地功能，建设智能客服实训区、数据分析实训区、农村电商实训区等专项功能区域，适配不同岗位的实训需求。与学院共同建设电商技术研发中心，开展智能客服应用、服务模式创新等研究，将基地打造为集实训教学、技能考核、技术研发、创新创业孵化于一体的综合性平台。

3. 拓展校企合作领域，实现全方位协同发展

在现有合作基础上，进一步拓展合作领域，实现从人才培养到科研合作、产业协同、创新创业的全方位深度合作。在科研合作方面，共同申报科研项目，开展电商行业关键技术研发和服务模式创新研究，推动科研成果转化应用；在产业协同方面，整合双方资源优势，共同拓展电商服务外包市场，打造校企合作产业联盟；在创新创业方面，搭建创新创业孵化平台，支持师生和企业员工开展电商相关创新创业项目；在师资建设方面，建立学院教师与企业员工的双向交流机制，共同打造高素质“双师型”教学团队。

4. 扩大合作影响力，打造全国性校企合作典范

以与黄河水利职业技术大学的合作为基础，总结成功经验，形成可复制、可推广的校企合作模式，逐步扩大合作范围，与更多职业学院建立合作关系，培养更多高素质电商人才，为行业发展做出更大贡献。积极参与职业教育行业标准制定、教学资源

建设等工作，提升企业在职业教育领域的话语权和影响力，打造全国知名的校企合作典范，实现企业、学院、学生、行业的多方共赢。