



安徽邮电职业技术学院
Anhui Post and Telecommunication College

中银金融商务有限公司



企业年报（2023年度）
安徽邮电职业技术学院
高等职业教育质量年度报告

安徽邮电职业技术学院高等职业教育质量年度报告
企业年报（2023 年度）



二〇二四年一月

目 录

一、企业概况	1
二、企业参与办学总体情况	1
三、企业资源投入	2
四、企业参与教育教学改革	3
1. 人才培养	3
2. 实训基地建设	3
3. 专业建设与课程开发	5
4. 实习实训与就业	6
5. 助推企业发展	7
6. 问题与展望	8

一、企业概况

中银金融商务有限公司于 2007 年 11 月成立，是中国银行股份有限公司的全资附属公司。中银金融商务有限公司合肥分公司是由原中国银行客服中心（合肥）改制成立，是中国银行“一体两翼”综合经营公司的重要组成部分及集团重要的线上服务窗口。通过电话呼入、呼出、在线客服等方式，为中国银行海内外全渠道客户提供服务。办公地点位于滨湖新区南宁路 1506 号中国银行园区内。

二、企业参与办学总体情况

2016 年至今，学院与中银金融商务有限公司联合举办“校企合作共建班”，订单式培养电信服务与管理专业人才，从招生开始就嵌入中银金融商务定向培养元素进行宣传，人才培养方案由学院和中银金融商务有限公司共同制定、共同实施、共同考核，中银金融商务专业技术人员定期在学院开展定向班学生教学工作，对定向班学生实施相关业务技能培训。校企合作共建班实行课堂与实训、实训与生产、教学与技术开发相结合，形成了校企双方共同组织生产、教学的产、学、研一体式的产学研研究中心。电信服务与管理专业订单班学生毕业之后直接进入中银商务有限公司实习，中银商务有限公司合肥分公司为演提供实习岗位，待学生取得毕业证经公司考核合格后方可与公司签订正式劳动合同。



图 1 校企合作协议书

三、企业资源投入

中银金融商务有限公司充分发挥优势，积极参与学院办学，为学生学习、实习、实训、就业、师资培训提供广阔的空间，为区域经济发展培养更高素质的技能型人才。本着“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，中银金融商务有限公司与学院联合打造呼叫中心实训基地，加强电信服务与管理高技能型人才的培养能力，深化专业教学改革，推动教学与生产紧密结合、学校与行业密切合作，促进学生在企业实践中学习，提高学生解决实际问题的实践能力和创新能力，也为一体化的“双师”队伍建设提供了得天独厚的条件，学生在呼叫实训基地参加企业呼叫业务实战的同时，专业课教师在实训基地跟踪学习，及时了解呼叫中心人才需求的变化，并且以此为依据不断完善课程体系和课程内容，同时与中银金融商务有限公司合作进行呼叫中心人力资源管理、运营管理、现场管理等项目研究，促进师资教学能力及社会服务能力的提升，为打造合肥的“呼叫之都”培养更多企业所需要的高质量客服人员及基层管理人才，促进地区经济的发展。

四、企业参与教育教学改革

1. 人才培养

为全面深化产教融合，中银金融商务有限公司全面参与电信服务与管理专业人才培养工作，公司专家成为学校的兼职教师，完成企业对电信服务与管理专业人才所需的客户服务礼仪、电话沟通技巧、客户投诉处理能力、应急反应能力、电话销售技巧、话务员岗位职责规范、客服人员阳光心态等方面的培养以及电信服务与管理专业人才所需设备、技术、管理、创新等岗位知识储备。极大的充实了电信服务与管理专业教师队伍，提高专业教师队伍的质量，也提高了该专业人才培养过程的实际应用性。



图 2 中银金融商务有限公司培训师担任专业指导委员会委员

2. 实训基地建设

校企合作建设实训基地是开展实践育人工作的重要载体。中银金融商务有限公司与学院共建呼叫中心实训基地，目前已建成了拥有100台席的呼叫实训基地，呼叫实训基地每台坐席上都安装了与电信服务与管理专业深度结合的商、教两用呼叫中心实训平台。该平台可作教学和商用两用。教学功能方面：教学资源丰富，涵盖电信服务与

管理专业所涉及的各个行业、上百个业务场景说明、近千条行业与课程学习资源及自测试题，结合先进的“职能+任务”的双驱动实训流程，实现仿真情景模拟教学、人机对话训练、人人对话训练、教师自主命题，课堂教学内容与课程实践功能一体化应用。商用方面：可承接一般性商业业务，并设有开放的话术设计工具、日常运营管理等商用功能用以配合教学实训使用，可实现大型外包业务承接与配套二次定制开发。实训平台能实现常用的呼入、呼出业务流程，且通过各种模块的组合可衍生出更多的业务形式，主要包括：售前产品/服务咨询、订单受理、电话营销、报装报修、售后服务、投诉处理、市场调研、用户回访等。这样一个适配性强、应用面广、流程化高的训练平台，让学生能够多途径、多渠道迅速掌握系统使用技巧和相关职业技能，力求实现与未来就职岗位工作无缝对接。电信服务与管理专业核心课程《呼叫中心运营管理实务》《电话沟通与销售技巧》《客户投诉处理与情绪管理》《智能客服训练基础》《呼叫业务实战》《客服综合实训》等在授课过程中可以通过实训系统实现教学做一体化的教学模式，让学生掌握理论知识的同时，增强学生解决实际问题的能力，提高学生实践能力、动手能力和直接上岗的能力。实训考核的宗旨是对学生知识、技能和能力进行综合考核，建立以考核学生实际动手能力为主导思想的考核系统，减少专业课理论考核内容，加大对学生实践能力和独立完成项目能力的考核。考核方式从传统的卷面考核逐步过渡到对学生实际能力的考核，将学生实习时的一次性解决率、客户满意率、工时利用率、最终话务量等指标纳入考核，同时让中银金融商务有限公司带班教师也参与学生成绩的评定。

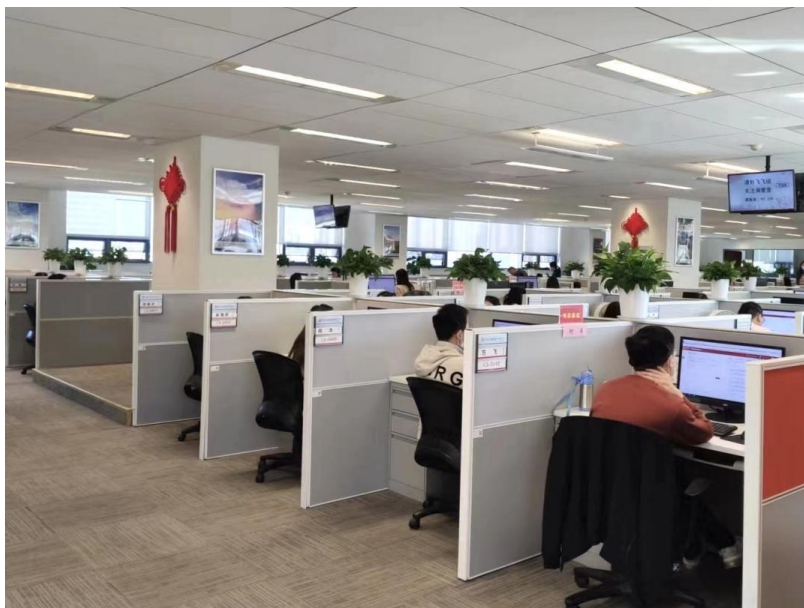


图 3:学生在中银商务实习

3. 专业建设与课程开发

学院邀请中银金融商务有限公司专业技术人员进入学院专业学术指导委员会和校内专职教师一起制定电信服务与管理人才培养方案，共同探讨和构建专业的课程体系，根据电信服务与管理相关岗位群的能力要求设置相关课程，专兼职教师分工完成讲授《呼叫中心运营管理实务》《电话沟通与销售技巧》《客户投诉处理与情绪管理》、《智能客服训练基础》《呼叫业务实战》《客服综合实训》等课程的授课，专兼职教师共同编写了校本教材“客户服务与呼叫中心基层管理实务”、“智能客服训练基础”、“客服综合实训”，并一起进行教科研项目研究，促进师资教学能力及社会服务能力的提升。



图 4:校企共同制定电信服务与管理专业人才培养方案

4. 实习实训与就业

电信服务与管理专业学生培养主要分为三个阶段，走岗见习阶段、入岗实训阶段和顶岗实习阶段，在走岗见习阶段学生在校内主要学习公共基础课和专业基础课，到中银金融商务有限公司进行参观学习，观摩呼叫中心现场设备运行、操作流程，明确呼叫中心的作用，激起学生学习兴趣。在入岗实训阶段，学生在课堂主要学习专业核心课课程理论部分内容，在校内实训中心，熟练操作呼叫中心实训系统，熟悉呼入呼出业务流程，聘请中银金融商务专家讲解具体操作要求和注意事项，在该阶段，均采用理论学习在前，实践在后的方式，采用以班长带学员的形式，培养学生沟通能力和语言表达能力，在顶岗实习阶段，学生在课堂主要学习呼叫中心专业技能课，在校内呼叫实训中心学生学习如何用生动具体的语言，促进订单迅速完成，了解呼叫中心班组长管理、现场管理、质量管理等知识，在实战中体验专业学习与实训过程的压力，探索合适的建设性的减压策略，培养乐在工作、乐观思维和幸福体验的形态。



图 5:定向委培班学生到中银金融商务有限公司拓展训练

5. 助推企业发展

学院专业教师为中银金融商务有限公司员工提供岗前培训、专业技能提升、学历提升等方面的培训服务，另外学院专业教师也为中银金融商务有限公司提供技术服务，这也大大提升了专业教师自身实践能力以及解决实际问题的能力，提升了双师素质的同时助推企业发展。



图 6:学院专业教师刘 文文为中银金融商务有限公司员工提供培训



图 7:学院专业教师方健为中银金融商务有限公司员工提供培训

6. 问题与展望

在与中银金融商务有限公司共同对学生实施“工学融合、半工半读”过程中，我们发现大多数学生关心的是个人收入而并非自己能力的提高；另外，目前我们校企合作平台有限，呼叫实训基地实训项目没能完全按学生能力的高低，让学生选择实训项目，这样难免造成学生对客户服务工作认识上出现偏差，片面看低这个行业，今后我们必须加强学生的思想工作，强化学生素质培养，培养学生团结合作和吃苦耐劳精神，从而提高学生的职业素养和纪律意识。

校企合作培养高技能技术型人才是个长期而系统的工程，职业院校与企业得以长期持久合作的基础是双方互利共赢，所以在合作之前需要找准双方合作切入点及利益共同点，同时还需要政府及教育主管部门疏通校企合作通道，提供校企合作的政策保障。只有社会各界在充分认识到职业教育的重要性的基础上，成立“政行校企”四方联动机构，不断强化人才共育的责任感和使命感，从全局、长久和深远的角度进行战略性的部署和实施，才能促进校企合作长远发展，只有充分发挥政行校企四方联动机构的集体智慧与力量，才能促进效益最大化。



勤奋 · 笃学 · 创新 · 求实