



江苏海事职业技术学院  
JIANGSU MARITIME INSTITUTE

## 孩子王儿童用品股份有限公司

### 参与高等职业教育人才培养年度报告

(2023年度)

江苏海事职业技术学院 电子商务专业



孩子王儿童用品股份有限公司

二〇二三年十二月



Children's King

## 一、企业概况

孩子王儿童用品股份有限公司，创立于 2009 年，总部位于江苏南京。孩子王是一家以数据驱动、基于用户关系经营的创新型亲子家庭服务商，专业为准妈妈及 0-14 岁儿童提供全渠道一站式商品解决方案、育儿成长及社交互动服务。

目前，孩子王集线上、线下两个服务平台，连锁门店、电子商务、社群分享三大销售渠道于一体，已在全国 17 个省 3 个直辖市、累计超 180 个城市开设超 500 家大型数字化门店，门店全部开设在 10 万平米及以上的 Shopping Mall 内，店平均面积达 3000 m<sup>2</sup>，最大店面面积超 7000 m<sup>2</sup>。线上，还构建了 APP、小程序、社群、直播等缤纷多样的购物渠道，其中，APP 位列 TrustData 大数据移动互联网全行业排行榜母婴电商类第一名，小程序成功获得阿拉丁第三届小程序「神灯奖」「年度最佳电商奖」。在全国拥有近 7000 名持有国家育婴师资质的育儿顾问，随时随地解决会员的各种育儿难题，全渠道服务超 6000 万亲子家庭。

2015 年在互联网+背景下，孩子王正式对外推出线下线上全渠道战略布局，并上线第一版官方 APP 商城。2016 年荣登“中国连锁百强”榜，成为入围名单中唯一一家母婴零售商，同年 12 月成功挂牌新三板，凭借超过百亿的市场估值，一举摘得新三板母婴零售第一股桂冠。2018 年，获评独角兽，率先在国内落成母婴童智慧物流产业园。2020 年，连续四年荣登“中国连锁百强榜”，入选商务部“首批线上线下融合发展数字商务企业名单”。2021 年，孩子王作为母婴行业龙头企业正式登陆创业板。



## 二、企业参与办学总体情况

### 1、校企共同修订人才培养方案

孩子王儿童用品股份有限公司依据江苏海事职业技术学院“以就业为导向，以服务为宗旨，以质量为生命，以特色求发展”的办学理念，双方本着“资源共享、优势互补、平等自愿、互惠互利”的原则，共同制订人才培养方案和教学计划，参与人才培养过程，实现优势互补、资源共享。公司在参与学校办学中，围绕企业用工和现代产业用人标准，以学生（学徒）技能培养为核心，以专业设置、课程改革为纽带，打造校企共同交替培养人才的新模式。

### 2、校企共建岗位实习课程

根据校企合作协议书，从符合教学规律、切合企业实际、适应企业生产周期的角度，制订学生实习期间的切实可行的教学计划，以保证实习期间工、学任务的完成。企业与学校共建电子商务专业认识实习、跟岗实习、顶岗实习等课程，支持学校的专业教学改革，不定期参加培养方案、课程标准、教学计划的制定及专业建设和教学问题探讨，提供最新企业动态等。

### 3、校企共建产教融合实习基地

为充分发挥校企双方的优势，突显职业教育为社会、行业、企业服务的功能，为企业培养更多高素质、高技能的应用型人才，同时也为学生实习、实训、就业提供更大空间。双方遵循“需求产生合作、供给创造需求、合作带来共赢、共赢促进发展”的校企合作机制，签订了校企合作协议书、就业基地协议等。





图1 2023年度孩子王顾客满意中心动员大会师生员工合影



图2 电子商务专业学生参加企业跟岗实习现场

### 三、企业资源投入

#### 1、人员投入

校企双方共同组建项目团队，包括专业教师、企业导师、技术人员等。校内岗位认知与体验的理论培训和试岗测试期，由企业安排带教老师 1:5 进行辅导。企业跟岗实习期间，企业带教老师和实习学生

第一周按 1:5 比例，第二周开始按 1:8 比例。毕业实习期间，学校和企业为每位学生单独安排校企指导老师。

## 2、设施投入

企业顾客满意中心提供跟岗实习、毕业实习场所，为每位实习学生提供工位。认识实习和试岗测试、总结表彰期间，学校提供培训教室、实操机房等，企业技术人员安装所需的软件系统，并提供实训所需配套设备。

## 3、经费投入

校内实训期间，学校为企业导师提供午餐补助、课时补贴等；跟岗实习期间，企业提供校外实习往返交通班车，给予学生实习工时补贴、午餐补贴、表彰证书和奖品等。

# 四、企业参与教育教学改革

## 1、专业人才培养

校企共同修订了 2022 级和 2023 级电子商务专业人才培养方案，优化了认识实习、跟岗实习、毕业实习方案。公司与学校在充分考虑企业岗位需求和专业人才培养的基础上，确定培养目标、毕业要求、课程体系、课程学习成果与教学内容，确保教学内容与生产实际、职业技能标准和专业教学标准相对接。

## 2、实训基地建设

校内实习基地建设，由公司安排技术人员对经济管理学院实训室进行软硬件设备安装维护，同时安排企业讲师参与企业岗位认知与体验等课程的培训指导。学校安排实验室管理老师与实习指导老师全程配合企业，完成软硬件安装维护、教学培训等工作。

校外实习基地建设中，企业为参加跟岗实习和毕业实习电商专业学生提供相应的实习岗位和工位，并配备专门的企业带教老师。



### 3、课程教学改革

企业专家与专业教师目前已共同开发《企业岗位认知与体验》《跟岗实习》等实习实训类课程教学资源。以本年度，2022 级电子商务专业学生为例，课程教学组织分为三个阶段开展：

第一阶段：集中理论学习（1 周《企业岗位认知与体验》）

由企业安排讲师前往学校授课，学院安排带课教师全程组织协调配合；②理论学习结束时，将组织知识测试检验学习效果，测试通过学生进入第二阶段实训环节，未通过学生参加下一期理论学习。

第二阶段：企业上岗（5 周《跟岗实习》）

根据理论测试和企业面试情况，进入本阶段的学生分为两批，第一批学生（77 人）至企业总部客服满意中心上岗学习，第二批学生（22 人）在校内实训室进行上岗操作，企业安排带教老师辅助学生开展实训，同时远程给予线上问题解答，学校指导教师协助配合。

第二阶段结束后，企业根据学习实训完成的数据，对 TOP 人员颁发“优秀实习生”证书和奖品。

第三阶段：企业实习就业（大三《毕业实习》），第 5 学期学校课程结束后，企业为学校提供毕业实习岗位，企业跟岗实习阶段表现优秀学生，可直接提供相应的就业岗位。

第一阶段-培训（3天）：理论学习（10月23日-10月25日）

时间类别		周一（10月23日）	周二（10月24日）	周三（10月25日）	培训地点
上午 至德楼G106	第3节: (10:05-10:50)	企业实训指导	退换货政策	服务用语+通讯录	海事学院
	第4节: (10:50-11:35)	服务理念+服务禁忌+预警机制	退换货政策	系统操作	
下午 至德楼G106	第5节: (13:40-14:25)	购物流程	全球购模式简介	双11活动指导书	
	第6节: (14:25-15:10)	会员权益介绍	全球购模式简介	岗前知识测试（60min）	
	第7节: (15:20-16:15)	快递物流咨询	工单系统		
	第8节: (16:15-17:00)	快递物流咨询	产品知识		

第二阶段-试接 (2天) : 成长期实训 (10月26日-10月27日)				
时间/类别		周四 (10月26日)	周五 (10月27日)	试接地点
上午	第3节: (10:05-10:50)	线上接机	线上接机	海事学院
	第4节: (10:50-11:35)			
下午	第5节: (13:40-14:25)	线上接机	线上接机	
	第6节: (14:25-15:10)	线上接机	线上接机	
	第7节: (15:20-16:15)	线上接机	线上接机	
	第8节: (16:15-17:00)	点评/投诉复盘	点评/投诉复盘	

第三阶段-正式上线 (24天) : 跟岗实训 (10月30日-11月22日)								
时间/类别	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	上课地点
上午	第1节: (10:05-10:50)	完成工作内训课程	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	航海学院
	第2节: (10:50-11:35)							
下午	第3节: (13:40-14:25)	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	
	第4节: (14:25-15:10)	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	
	第5节: (15:20-16:15)	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	
	第6节: (16:15-17:00)	点评/投诉复盘	点评/投诉复盘	点评/投诉复盘	点评/投诉复盘	点评/投诉复盘	点评/投诉复盘	
	第7节: (17:05-17:50)	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	
	第8节: (17:50-18:35)	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	线上跟岗	

图 3 2023 年度顾客满意中心岗位认识&跟岗实习课表

## 五、助推企业发展

校企共同制定人才培养方案、优化课程体系，组建教学团队，有效提升校企教师的业务能力水平。

通过校企合作，有效提升了学生的专业技能和就业能力，企业提供实训实习和就业岗位，学校提供更多符合岗位需求的优秀学生，更好地满足了校企双方利益需求。

产教融合下，将理论与实践更好地结合应用，学生直接参与企业的岗位工作，为企业带来直接的社会经济效益。

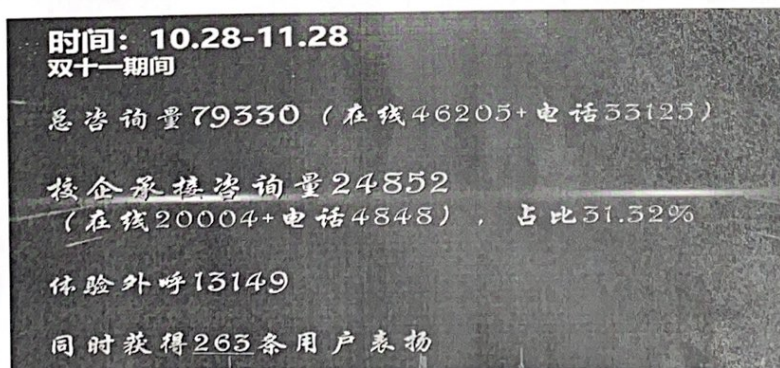


图 4 2023 年度校企合作电商客服企业跟岗实习业绩



## 六、问题和展望

### 1、主要问题

#### (1) 合作深度需要继续加强

目前校企双方合作重点主要围绕电商专业认识和跟岗实习类课程的岗位实践能力训练。企业参与学校专业课程开发、实训建设、深层次合作交流等方面，有待于进一步提高。

#### (2) 实习管理需要继续优化

本年度校企合作比较顺利，完成了专业实习课程教学培训任务，实习学生为企业双十一客户服务工作提供了有力的支持。实习过程中，出现过岗位安排、工时分配、顾客投诉等方面问题，今后要提前做好实习规划、优化实习岗位分配，加强实习考核管理。

### 2、未来展望

#### (1) 拓宽专业合作

希望在与学校电子商务专业良好合作的基础上，与学校物流管理等其他专业也开展人才培养、专业建设、实习就业等方面的合作。

#### (2) 加强互动交流

学校每年可派遣一定数量的专业教师到企业顶岗实践，培养“双师”队伍；企业每年派遣管理人员或技术人员到学校学习锻炼，参加教学管理等工作。

