



**中国电信湖南客户服务中心  
参与高等职业教育人才培养年度报告（2023）**



合作单位：中国电信湖南客户服务中心 湖南邮电职业技术学院

**二〇二二年十二月**

## 目 录

<b>一、企业概况</b>	<b>1</b>
<b>二、企业参与办学总体情况</b>	<b>2</b>
(一) 参与职业教育的背景	2
(二) 参与职业教育的条件	3
(三) 参与职业教育的形式	3
<b>三、企业资源</b>	<b>4</b>
(一) 共建校内实训基地	4
(二) 企业投入人力资源	5
<b>四、企业参与教育教学</b>	<b>5</b>
(一) 探索校企紧密合作，构建双主体育人长效机制	5
(二) 明确学徒双重身份，实现联合招生招工一体化	6
(三) 校企共同设计，完善现代学徒培养制度和标准	8
(四) 推行双导师制，建成校企互聘共用的教师队伍	14
(五) 校企全程参与，建立适应现代学徒制的管理制度	15
<b>五、助推企业发展</b>	<b>16</b>
<b>六、问题与展望</b>	<b>17</b>
(一) 存在问题	17
(二) 发展展望	17

<b>七、案例</b>	<b>18</b>
(一) 校企双导师联合构建教育服务矩阵培养现代学徒	18
(二) “华唐杯”呼叫中心客户服务与管理技能竞赛喜获佳绩	20

## 一、企业概况

中国电信湖南客户服务中心（以下简称公司）成立于 2011 年 1 月，坐落于长沙市星沙锦绣路，毗邻长沙世界之窗，占地 25 亩，有两栋生产办公大楼，可容纳千余坐席，是中国电信湖南分公司下属直属单位。成立以来，客户服务中心始终以“客户满意，行业一流，集团领先、基层认可”的最优客户服务中心为目标，对内推动转型升级，对外提升客户感知，通过优化服务结构、提升运营效率、加大集约支撑、提升客户价值，卓有成效地打造多媒体客服中心、服务调度中心、知识运营中心、客户经营中心，10000 号服务水平及客户满意度不断提升

公司主要承接电话 10000、IM 客服（QQ10000）、微服务 10000（微博、易信、微信客服）和 10000 知道，通过多媒体服务方式为客户提供电信业务咨询、投诉建议、障碍申告、业务受理、费用查询、专家在线服务等综合服务。

公司先后荣获全国模范职工之家、全国总工会女职工培训示范学校，是集团先进集体、先进基层党组织，是湖南省总工会民主管理先进单位、湖南省文明窗口单位、湖南省青年文明号等等光荣称号。

## 二、企业参与办学总体情况

### （一）参与职业教育的背景

《关于开展现代学徒制试点工作的意见》、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》、《国家职业教育改革实施方案》和《关于全面推进现代学徒制工作的通知》等文件中明确提出：“选择一批有条件、基础好的地市、行业、骨干企业和职业院校作为教育部首批试点单位。”、“深化产教融合，鼓励行业和企业举办或参与举办职业教育，发挥企业重要办学主体作用”、“规模以上企业要有机构或人员组织实施职工教育培训、对接职业院校，设立学生实习和教师实践岗位”、“支持企业通过校企合作共同培养培训人才，不断提升企业价值”，公司积极响应相关文件政策精神，寻求与职业院校进行深度校企合作，以解决公司用工紧张问题，并推进校企双主体深度合作体制机制建设，创新职业教育办学新模式，共同促进职业教育人才培养质量的提高。

2018年5月，湖南邮电职业技术学院（以下简称“学院”）入围湖南省现代学徒制试点立项单位（湘教通〔2018〕226号），2018年8月，被批准为国家级现代学徒制试点立项单位（教职成厅函〔2018〕41号），经过充分论证与部署，从公司紧缺岗位人才需求出发，主动出击，与湖南邮电职业技术学院达成共识，从2018年开始至今开展现代学徒制试点合作办学，共同培养适应信息通信产业转型发展急需的社区经理岗位高素质技术技能人才。

## （二）参与职业教育的条件

“湖南电信客服中心”是中国电信股份有限公司湖南分公司的直属单位，是湖南电信的服务热线和品牌窗口。管辖湖南省内 14 个地州市、95 个县级市，负责全省故障受理、业务咨询及投诉处理等。人工话务量年呼入次数从 300 万次上升到 800 万次。近年来，湖南电信随着公司的业务发展，互联网及智慧家庭业务的融合，公司不断开拓创新，凭借专业的技术能力和优秀的服务水平，以较高的增长速度在行业内迅速崛起。从普通的呼叫中心转型为价值中心，为公司的营销创收上千万元。由于互联网及智慧家庭业务发展迅猛，公司始终坚持“以解决客户问题为中心，以客户满意为目标”的高要求严格要求员工，因此相应岗位人才需求量也日趋增大，尽管公司十分注重人才招聘与引进工作，但每年人才缺口仍达上百余人。公司于 2013 年开始与湖南邮电职业技术学院开始校企合作，以兼职培养的方式为公司培养和输送人才。但从公司未来高质量、高素质、高技能型通信人才的储备与引进需求量来看，还需要大量的从学校培养人才，因此湖南电信客服中心具备了参与职业教育的人才培养需求与就业条件。

## （三）参与职业教育的形式

为深化与学院合作，培养适应信息通信产业转型发展急需的社区经理，经过双方协商，公司与学院电信服务与管理专业开展现代学徒制试点。2019 年 9 月，与学院合作开设电信服务与管理（客服）

191、192 班，招收 81 名学生（学徒）；2020 年 9 月，与学院合作开设电信服务与管理（客服）202 班，招收 48 名学生（学徒）；2021 年 9 月，与学院合作开设电信服务与管理（客服）212 班，招收 39 名学生（学徒）；2022 年 9 月，与学院合作开设电信服务与管理（客服）223 班，招收 39 名学生（学徒）。

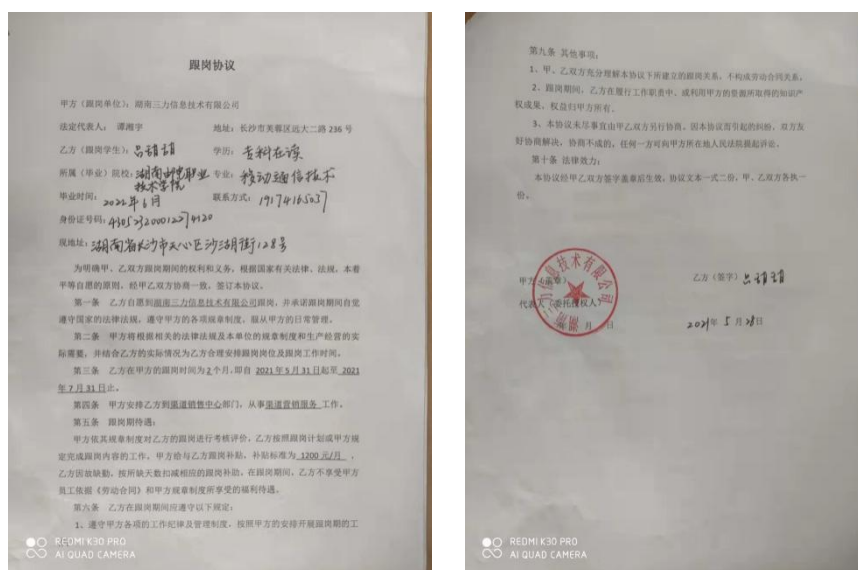


图 1 现代学徒制跟岗协议

### 三、企业资源

#### （一）共建校内实训基地

湖南电信客服中心在深入合作方向上对我院投入了大量的资源。投资参与我院 10000 号客服基地的建设，提供了 100 个标准工位，网络交换机，外呼生产设备及系统等 50 余万的物资支援。另外引入湖南电信 10000 号呼叫项目，全面激活校企合作的深入发展，为学生提供了灵活多变的实践机会，帮助学生实现一人多技，一技一专的就业优势。

## （二）企业投入人力资源

在各个项目的施行过程中 10 位企业师傅驻校，手把手带教，把好学生技能培养质量关。

表 1 企业常驻师傅一览表

序号	姓名	年龄	学历学位	职务/职称	培训授课
1	陈海云	37	本科	运营班长	沟通技巧
2	王艳荣	35	本科	现场值班经理	宽带全业务知识
3	徐敏	33	大专	现场值班经理	系统实操
4	罗淼	41	大专	现场值班经理	宽带故障
5	杨维	35	大专	现场值班经理	移动全业务知识
6	周阳	36	大专	现场值班经理	营销技巧
7	刘洋	33	本科	现场值班经理	投诉处理技巧
8	张子芬	25	大专	现场值班经理	移动故障
9	施文秀	33	本科	现场值班经理	互联网业务
10	何佳	33	本科	现场值班经理	服务意识

## 四、企业参与教育教学

### （一）探索校企紧密合作，构建双主体育人长效机制

公司与学院共同成立现代学徒制试点项目领导小组、专家咨询委员会、项目管理办公室、项目建设工作组，共同制订了 2022 级电信服务与管理专业（客户服务）现代学徒制人才培养方案和专业技能考核标准等教学文件，共同组织电管（客服）223 认岗实践、电管（客服）212 跟岗实践和电管（客服）202 定岗实践，对《电信业务应用与产品服务》、《呼叫中心客户服务与管理》、《呼叫中心现场管理与数据分析》等 5 门课程内容、学分、课时等进行调整，建立了定期检查、反馈等形式的教学质量监控机制和多方参与的教



学质量评价机制，召开了现代学徒制人才培养研讨会议2次，召开了现代学徒制学生（学徒）学习效果评估反馈会2次，共建共管，协同育人。



图2 现代学徒认岗实践



图3 现代学徒毕业典礼

## (二) 明确学徒双重身份，实现联合招生招工一体化

公司与学院共同制定现代学徒制自主招生章程，成立校企共同招生工作小组，遵循“单招选拔为主、统招择优补充、素质双线测评、校企同时录取”的招生选人原则，制定标准化操作流程，探索多元化招生招工模式。明确学徒双重身份，形成“招生招工融通、入校入企融通、上课上岗融通、顶岗就业融通”的一体化机制，充分保障学徒、企业、学院的合法权益。

表2 电管（客服）班现代学徒制实施相关工作安排

序号	工作内容	责任部门	配合部门	完成时间
1	认岗实践	公司人力资源部	邮政院	2-3月
2	跟岗实践	公司人力资源部	邮政院	7-8月
3	定岗实践	公司人力资源部	邮政院	9-10月
4	制订现代学徒制人才培养方案	公司业务管理部	邮政院	8月
5	制订现代学徒制招生宣传资料（单页）	公司人力资源部	邮政院	8-9月
6	现代学徒制专业介绍、现场咨询	公司人力资源部	学院事业发展处、邮政院	10月
7	组织现代学徒制试点班报	人力资源部	邮政院、就业创	10月

	名统计		业指导处	
8	选聘现代学徒制班辅导员兼专业导师、指导教师、专业负责人	公司人力资源部	学院教务处、邮政院	10月
9	编排现代学徒制班课表	学院教务处	邮政院	10月
10	组织开展教学实施	信通院	学院教务处、学生处	10-12月
11	修订现代学徒制三方协议书	公司人力资源部	学院人事处、邮政院	12月

表3 2022级电信服务与管理（客服）专业学徒名单

序号	班级	姓名	合作企业	岗位
1	电管 223X	曾梦蝶	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
2	电管 223X	郭宇杰	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
3	电管 223X	阳东文	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
4	电管 223X	张思琪	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
5	电管 223X	唐纯艳	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
6	电管 223X	张忆瑶	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
7	电管 223X	黄娜	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
8	电管 223X	王雨洁	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
9	电管 223X	莫杰	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
10	电管 223X	谢琼瑶	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
11	电管 223X	刘翠霞	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
12	电管 223X	周沅鹏	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
13	电管 223X	赵娜萍	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
14	电管 223X	刘芝兰	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
15	电管 223X	申烁坤	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
16	电管 223X	范杰	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
17	电管 223X	李冰鑫	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
18	电管 223X	陈佳璐	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
19	电管 223X	马瑶	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
20	电管 223X	龚红	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
21	电管 223X	黄宋	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
22	电管 223X	罗晶	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
23	电管 223X	吴璇	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
24	电管 223X	何家园	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
25	电管 223X	李芳	中国电信湖南省客服服务中心	话务员

26	电管 223X	石心怡	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
27	电管 223X	湛睿希	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
28	电管 223X	湛慧芳	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
29	电管 223X	柳超龙	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
30	电管 223X	湛实明	中国电信湖南省客服服务中心	话务员
31	电管 223X	肖雅欣	中国电信湖南省客服服务中心	话务员

### (三) 校企共同设计，完善现代学徒培养制度和标准

#### 1. 联合构建“校企双主体、双向积分制、全过程师带徒”的人才培养模式

校企共同调研目标岗位需求，明确典型工作任务，联合完成招生招工、制定专业人才培养方案、重构专业课程体系、完善人才培养制度和标准等。校企双主体组织实施学生（学徒）的教学、岗位轮训、考核评价和日常管理。以校企互聘的双导师队伍为支撑，在多个场地采用工学交替的形式完成现代学徒联合培养过程。学生（学徒）实行学分制管理，校企分别进行学业考试和岗位考核，根据考试和考核结果实行双向积分，达到毕业（上岗）标准，完成学徒到员工身份转换。

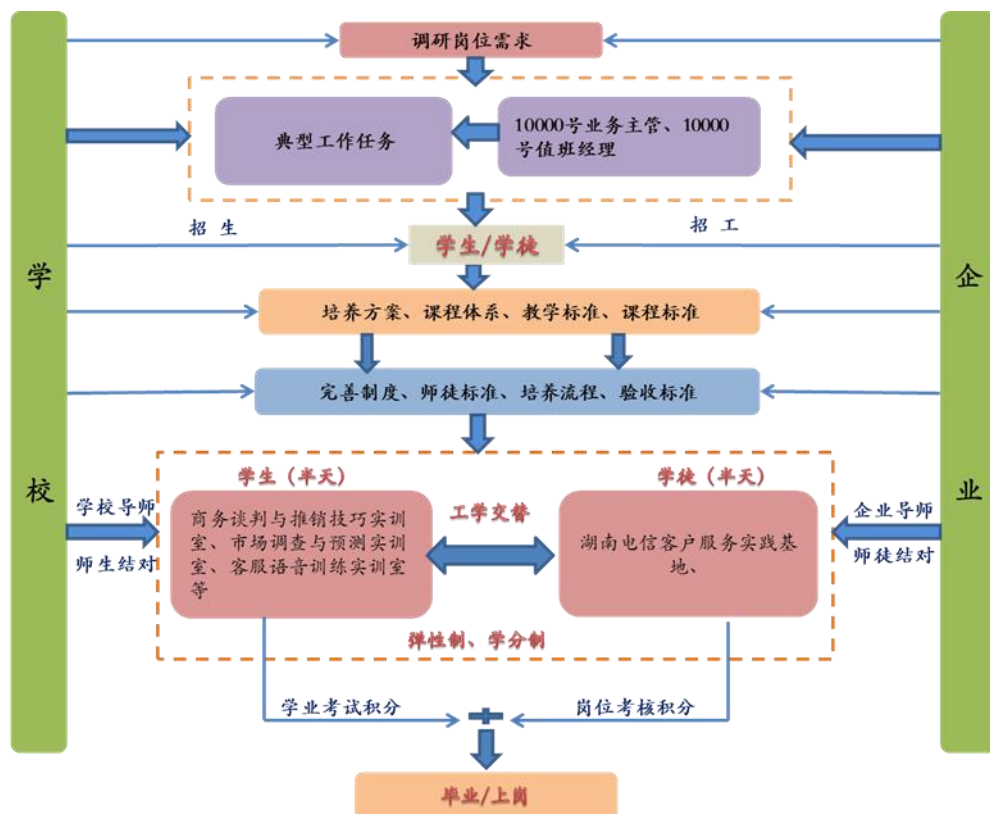


图4 校企双主体双向积分制人才培养模式

李丽、陈航、熊雅豪等5名专业教师深入中国电信湖南客服中心进行现代学徒制试点专业调研。于鉴桐、欧丽玲、夏舜晖3名专业教师利用暑假时间深入合作企业进行挂职实践，深入了解企业实际。



图5 2022年企业现场调研与交流

2. 联合开发“职业岗位-技能认证结合，学历教育-企业定制融合”的模块化专业课程体系

对接 10000 号业务主管培养岗位，校企双方依据相关国家职业资格标准，抓住岗位职业能力和职业素质培养两个关键，确定具有代表性的典型工作任务，对典型工作任务进行整合和序化，转化为专业课程。结合学院的学分制管理办法，将专业课程分为专业必修课和专业选修课，包括技术技能基础课程（必修）、技术技能核心课程（必修）、学徒岗位能力课程（选修）和专业能力拓展课程（选修）。按照企业岗位的技能培养要求，对应设置专业课程与实践项目，将企业培训课程与高职学历教育专业课程相融合，构建“职业岗位与技能认证”紧密结合、“学历教育与企业培训”课程深度融合的专业课程体系，如图所示。

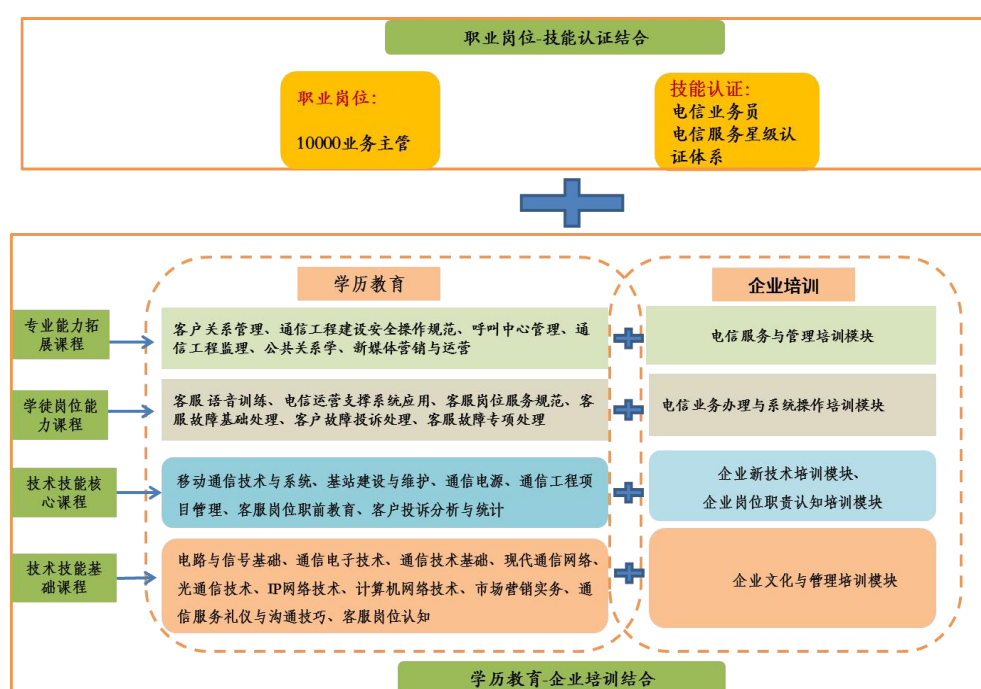


图 6 电信 10000 号现代学徒制试点班课程体系

中国电信湖南客服中心与学院共同开发了专业课程 5 门，其中有《客户服务语音训练》、《故障业务处理》、《电信全业务咨询

与处理》3 门企业定制课程，《电信业务应用与产品服务》和《管理学基础》2 门优质核心课程，并配置线上数字化教学资源。



图 7 企业优质核心课程

### 3. 联合搭建了立体化、数字化、共享型教学资源库

对接企业职业岗位知识、能力、素质要求，充分发挥校企合作优势，依托网络教学平台，企校联合建设了立体化、数字化、共享型电信服务与管理专业教学资源库。电信服务与管理专业教学资源库包括标准中心（含专业教学标准、技术标准等）、课程中心（含专业基础课、专业核心课和职业素养课等课程建设 24 门）、行业资源库（含行业概览、行业岗位、行业风采、政策法规、就业信息、企业案例库）、社会服务（包括职业技能培训、职业素养培训、技

能鉴定培训）、实习实训（实训案例、实训指导书、顶岗实习、毕业设计）、双创中心（含文化传承、双创培训、学生作品、荣誉墙等）、1+X证书（含职业技能鉴定认证资源包、企业岗位认证资源包、专业技能大赛培训资源包）等。电信服务与管理专业教学资源库充分发挥“互联网+”信息网络技术传播快速、更新方便的优势，为学校、企业以及社会学习者提供一个内容丰富、使用便捷、开放包容的学习和服务平台。



图8 电信服务与管理专业教学资源库首页

#### 4. 联合建设了现代学徒制生产性实训基地

按照企业实际的工作场景及运行标准，校企联合在校内建设了湖南电信客户服务实践基地。实践基地占地300平方米，包括110工位。以校企互聘的双导师队伍为支撑，工学交替完成现代学徒校企联合培养过程，如图9所示。



图9 湖南电信客户服务实训基地

第一、二阶段学生（学徒）半天在实践基地由企业导师进行集中培训授课，半天学习学院开设相关的专业课程和文化课程。第三阶段在完成专业拓展能力课程后，在实践基地进行在岗实践，为中国电信客户提供故障排除电话指导和故障受理服务等。真正体现了现代学徒制学生即学徒、教师即师傅、上学即上班、上课即上岗的特点，培养了学生的岗位意识和吃苦耐劳的精神。

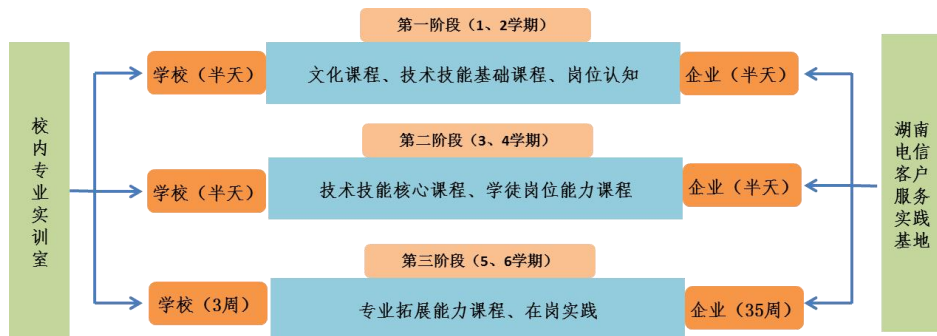


图10 10000号现代学徒制试点班岗位实践

## 5. 积分管理，建立校企双主体考核评价方式

学生（学徒）实行学分制管理，校企双向考核、双向积分，如图4所示。充分发挥校企双主体的优势，学生专业课程考核以学院导师为主、企业导师为辅按照《学院课程考核及成绩评定办法》进行考核，侧重考核学生的专业理论及专业技能掌握情况，考试合格获得相应的学业积分。学徒课程以企业导师为主、学院导师为辅按照



《学院学徒考核评价标准（10000 号班）》对故障队列学徒和全业务队列学徒进行分类考核，侧重考核学徒的职业素养和岗位技能，80 分以上为合格获得相应的岗位积分，90 分以上为优秀予以表彰奖励。校企双向积分累加，达到毕业（上岗）标准，完成学徒到员工身份转换。

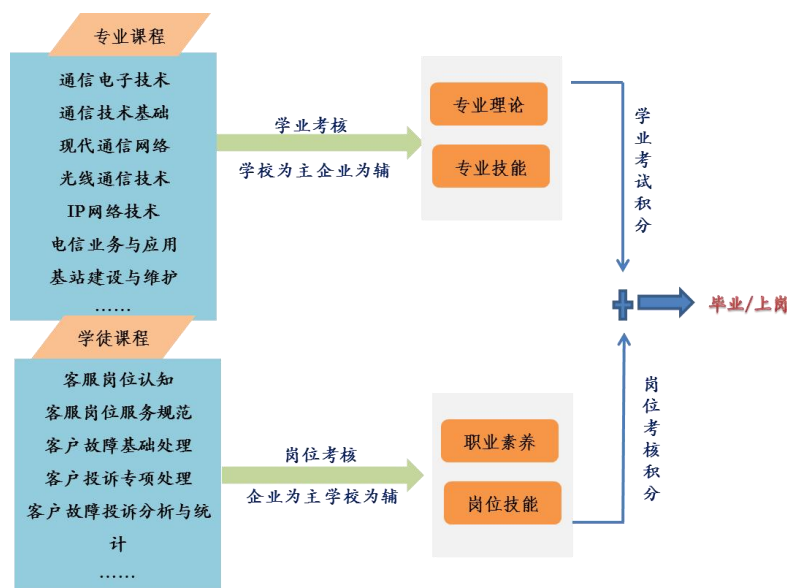


图 11 校企双主体考核评价方式

#### (四) 推行双导师制，建成校企互聘共用的教师队伍

试点以来，中国电信湖南客户服务中心派出 10 名企业师傅常驻校内，她们既是企业员工，同时也是学生的企业师傅。除了完成企业的工作业务，企业师傅还要承担学生岗位技能的培养与考核，将工作环境与学习环境完美结合，切实提升学生的岗位技能。学校导师深度融入现代学徒制，经过选拔，学院派出 6 名专业课教师作为现代学徒制班的学业导师。为更好完成工作，提升培养质量，将所有参加现代学徒制项目的同学分组，每组 5 名同学，每位教师带 1

组，作为学业导师，以目标为导向，以解决现实问题为出发点，把学生的工作成就、成长路径、行业成就等凝练案例成果，应用到教学中，深度参与现代学徒制项目。

### **(五) 校企全程参与，建立适应现代学徒制的管理制度**

根据现代学徒制的特点，校企全程参与，建立“全程介入、联合培养、职责明确”的教学管理制度，“多方参与、定期检查、及时反馈”的考核评价制度，健全“保障有力、双重身份、督促到位”的学徒管理制度，保障试点项目的顺利实施。

公司与学院联合制订《现代学徒制班合作办学实施细则》、《现代学徒制班管理办法》等管理制度，形成“校企全程介入式”现代学徒制管理模式，明确双方在项目实施过程中的职责和任务，从人才培养方案制订、学徒成班、双导师的选派、日常教学管理、阶段性检查、岗位见习、总结验收等方面开展系统的规范性管理。

公司与学院联合制订以育人为目的的学徒考核评价标准。通过定期检查、在线监控等形式采集、及时反馈教学信息，对教学效果进行检测、鉴定和评价，并做出改进决策。

#### **1. 建立“全程介入、联合培养、职责明确”的教学管理制度**

试点专业建立了“全程介入、联合培养、职责明确”的教学管理制度。根据现代学徒制“招生即招工、入校即入厂、校企联合培养”的特点，制定了《现代学徒制试点班合作办学实施细则》、《现代学徒制班管理办法》等管理制度，明确企业和学校在项目实

施过程中的职责和任务，形成了“校企全程介入式”现代学徒制管理模式。采用现代学徒制“双轨联动、线上线下、工学交替”的教学组织模式，完善了《学分制实施办法》、《奖励学分实施办法》等制度。

### **2. 建立“多方参与、定期检查、及时反馈”的考核评价制度**

依据现代学徒制订单班的教学目标与教学规范要求，建立了“多方参与、定期检查、及时反馈”的考核评价制度，制定了《学生（学徒）学习档案管理制度》、《现代学徒制学生（学徒）岗位实践考核制度》、《学徒考核评价标准》。建立了学生（学徒）学习管理档案，定期检查学习实践情况，全程跟踪指导和管理学生（学徒）学习实践过程。

### **3. 健全“科学合理、保障有力、督促到位”的学徒管理制度**

制定了《学生权益救济流程制度》，保障了学徒权益，保证了学徒合理报酬。落实了学徒的责任保险、工伤保险，确保其人身安全。制定了《现代学徒制班学生（学徒）管理办法》，签订了包含学生（学徒）职责、薪酬标准、保险制度的三方协议。根据教学需要，制定了《现代学徒制学生（学徒）岗位实践管理制度》、《优秀学徒奖励办法》以及其它相关规章制度。

## **五、助推企业发展**

以校企互聘的双导师队伍为支撑，工学交替，校企联合探索实施了双向积分制人才培养模式，培养了适应信息通信产业发展的电

信客服精英，出色服务 123 万名电信用户，解决用户实际困难 81 万件，不满意率低至 0.5%。特别是新冠疫情期间，在严守疫情防控制度的同时电信 10000 号现代学徒不怕苦不怕累坚守岗位，积极助力企业复产复工，累计接通客户电话超过 50000 人次，得到湖南电信客户服务中心王伟主任的高度赞扬。

录音来电号码	被叫号码	录音来电时间	自荐类型	核查情况
17374412298	100000744	2020-12-07 10:04:29	在线表扬	经核实：17374412298用户于2020/12/7 10:04:29来电由邮校全业务#4882接听，用户咨询话费余额，坐席告知剩余40.25元已扣除月租费，按要求协助查询月初余额及缴费记录，告知本月如不超出当前余额可以留到次月使用；录音中用户有表扬坐席“你态度好”，坐席解答清楚用户问题获用户认可，在线表扬成立。
18974728951	100009734	2020-12-07 09:15:49	在线表扬	用户18974728951号码来电，由邮校全业务/4011接听，用户要求查询流量使用情况，坐席为用户查询目前使用了9.73G，剩余12.27G流量，为用户查询套餐是达到20G降速的，查询余额。用户表示坐席非常棒，跟坐席说话很舒服，亲切，给自己带来了快乐，给了自己春天的温暖。坐席服务得到用户认可，在线表扬予以成立！

图 12 客服中心表扬情况截图

## 六、问题与展望

### （一）存在问题

1、社会、学生、家长对于现代学徒制的认可度有待提高，需进一步加大招生招工宣传力度，扩大现代学徒制影响力。

2、随着现代学徒制的推广与深入实施，合作企业需加大人力、物力和资金投入，但由于用工风险及生产经营发展压力等原因，导致合作企业主动性不够，需要完善现代学徒制的相关政策，激励合作企业的积极性。

### （二）发展展望

1、努力搭建政府、行业、学校、企业四方共建平台，拓宽经费

来源，建立健全相关资金保障机制；

2、校企合作开发更多的案例资源，增加企业课程的更新率，将教学资源做优做精；

3、深入开展产学研合作项目，拓展合作空间。公司在参与人才培养的同时，将积极主动与学院沟通交流，进一步拓展合作的广度、深度。

## 七、案例

### （一）校企双导师联合构建教育服务矩阵培养现代学徒

湖南邮电 10000 号客服基地是由湖南邮电职业技术学院现代邮政学院与湖南电信客户服务中心共同建设的校内生产性实训基地，目前基地设置有企业常驻服务运营现场主管 1 名，值班经理 5 名，呼叫运营管理专干 1 名，设置学徒岗位 168 个。校企双导师团队共同为基地选拔优秀学徒成立学生管理团队，设置班长 1 名，副班长 2 名，组长 4 名，学生答疑助理 3 名，将教学课堂与生产现场相结合，构建了一套现代邮电特色的学徒制培养运行与管理制度体系。今年学院与企业共同实施各类“学生关爱活动”，开展企业文化和专业知识教育、生日会、运动竞赛、节日关怀等 32 场次，围绕学生的学习、生活、工作需求，通过公众号、微信社群等服务方式，进行多触点、个性化、全场景的教育服务供给，形成线上+线下、知识+技能+素质、学校+企业的教育服务矩阵，提升了学生的专业能力和技能水平。



图 13 湖南邮电 10000 号客服基地学生管理团队选拔面试



图 14 湖南邮电 10000 号客服基地西瓜节活动



图 15 湖南邮电 10000 号客服基地新任班长公示

## (二) “华唐杯”呼叫中心客户服务与管理技能竞赛喜获佳绩

2022年12月7日，第四届全国职业院校“华唐杯”呼叫中心客户服务与管理职业技能竞赛正式开赛。本次比赛由1+X职业教育培训评价组织——北京华唐中科科技集团有限公司主办，在全国疫情常态化的形势下采用线上实操方式进行竞赛，共有来自全国21个省（自治区、直辖市），132所院校，1526名选手报名参赛。湖南邮电职业技术学院电信服务与管理专业学生（客服）喜获全国高职组个人一等奖1名、个人二等奖3名、个人三等奖2名的优异成绩。



图 16 获奖证书



图 17 学生竞赛现场

此次比赛内容紧跟产业发展趋势和行业人才需求，以通讯运营商客服岗位为背景，以需求侧为导向，场景化设置“投诉处理”、“录音质检”、“话术设计”、“报表制作”、“课件制作”等竞赛模块，考核学生熟练应用呼叫中心操作系统能力、应用普通话电话沟通能力、处理各类业务咨询、订单处理、售后服务、客户投诉的能力、掌握计算机软件和呼叫中心系统应用的能力。电信服务与管理专业与湖南电信客户服务中心、北京华唐中科科技等公司在课证融合、师资培育、教材开发、平台建设、职业培训等方面共策互促、高效协同，促进双主体育人形成合力，为探索实施1+X证书制度试点、完善人才培养培训模式积累了有益经验。