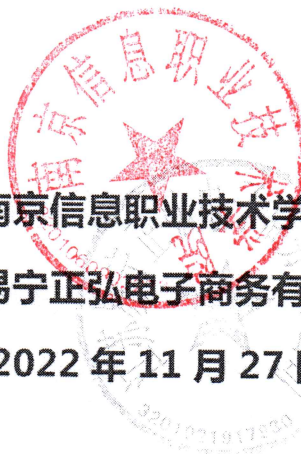


**江苏易宁正弘电子商务有限公司**  
**参与高等职业教育人才培养年度报告（2023）**



**南京信息职业技术学院**  
**江苏易宁正弘电子商务有限公司**  
**2022年11月27日**

# 一、公司概况

江苏易宁正弘电子商务有限公司（以下简称“易宁正弘”）成立于 2015 年，分别成立淮安分公司、上海分公司及相关人力资源有限公司，作为一家互联网平台的电子商务公司涉及互联网、人力资源服务等多个领域，业务致力于通过灵活的用工及服务模式为客户提供优质高效的“人才/外包服务”，易宁设立多个基站和联络中心，互联网平台做支撑，人际挑战为背景，搭建融家庭、校园、职场环境为一身的另类新职场通道，本着以项目为公司，为每一个项目缔造一份与客户互通、量身定制式专项专属专享式文化服务型理念，一直以来，易宁持续专注院校教育、校外教育等，致力于规模化培养数智化商业服务型人才。

易宁愿景：国内顶尖的联络中心外包服务供应商。

易宁使命：为客户提供一站式客户服务解决方案、为员工营造良好的职业发展空间、促进中国服务外包行业的发展。

易宁核心价值：快乐；高效；协同；共享。

快乐：员工是企业最宝贵的资源，关心每一名员工的工作和生活，使之有一个人愉悦的工作环境，是管理人员的使命，美好的一天从易宁正弘开始，是我们希望能够给员工的体验。

高效：在有限的时间内，完成更高的绩效目标。

协同：热爱团队，沟通协助，发挥 1+1>2 的力量。

共享：企业、员工利益共享，责任共担。



## 二、参与办学

为培养适应区域经济社会发展,产业转型升级和公共服务发展需要的具有实践能力和创新精神的高素质应用型人才,推进“产教融合、校企合作”,进一步提高人才培养质量,南京信息技术学院与江苏易宁正弘电子商务有限公司在平等自愿、友好协商的基础上,于2016年9月双方建立校企合作关系,挂牌建立“易宁正弘电商学院”“校企合作实训基地”,合作过程中,基地在联合人才培养及研究开发等方面开展深入合作,共同制订在线客服项目等实习实训课程内容,共同进行实习指导实训,共同制订实习实训阶段的考核标准,对学生实习实训阶段的培养质量进行评价;共同合作开展人才培养及项目研究。

授权伙伴数量数十家

与全国数十所院校及社会机构开展合作

挂牌共建数十“新商科、双创”实践教学基地

为数十家企业提供人才服务

培训实践教学师资3万人次

捐资助学资金物品设备价值数百万元

连续6年举办校企对接会,参与院校领导250余人

连续5年参与学校实训室建设及实训课程

培养学生超过3000人

云平台上线注册量约共计3000+

践行把企业搬进校园,强化工管、技商融合内涵建设

提升学生高质量就业,无缝对接企业最佳业务实践

## 三、资源投入

制度标准建设:项目运营中建立沟通汇报沟通与汇报机制、日常工作规范机制。

### (一)会议沟通机制

#### 1、合作双方定期沟通会

时间:根据合作方要求及时间安排定期开展项目沟通会;

目的:及时了解项目运行、指标完成、人员稳定情况,以及下阶段目标量 and 发展的沟通洽谈;

负责:由项目经理组织;

内容:汇报现阶段指标完成情况,及明确下阶段目标量及项目其他信息。

#### 2、项目成员早会与晚会

时间:班前早会,班前提早15分钟;班后晚会,下班后开会10-15分钟;

目的:及时发现和解决工作中存在的问题;针对工作中的问题及时组织专题学习、讨论,沟通信息、总结提高;通过经常性的业务知识、职业道德、服务意识等方面的学习讨论提高项目成员的业务水平和思想素质;

负责:由班长组织,质检和业务支撑配合;

内容:班前早会:调动项目成员情绪,业务培训学习,布置工作新内容,讲解注意事项、应答技巧等;班后晚会:主要对本班务结束后,进行工作小结并提出明日工作目标。

#### 3、项目内部周、月例会

##### (1)项目周例会

时间:每周一次,每周五召开;

参加:业务支撑、班组长,质检、培训、项目主管;

主持:项目主管;

内容：总结交流本周的任务完成情况，及下周任务布置分配。

#### （2）管理层月例会

时间：每月一次，每月5日前召开；

参加：部分班组长、质检、培训、项目主管、项目经理；

主持：项目经理；

内容：总结交流一周的管理、培训、服务质量工作的开展情况，指出存在的问题；针对存在的问题探讨解决措施、方案；下一步工作安排。

### （二）分析报告

易宁正弘按照日、周、月和季度定期报送中国出口信用保险公司相关运营分析报告以及人力资源日、周、月计划和管理。

#### 合作双方沟通汇报

通过双方的例会制度进行沟通、汇报和通报，其主要形式为例会、月度分析会和紧急会议。积极参加沟通会，提出管理改善和流程优化意见，共同总结工作经验。

通过梳理本周品质完成情况，针对发现的短板问题提出下周跟进方案，并制定提升目标，下周周报复盘计划完成情况，通过周报的反馈完成品质指标的PDCA循环，有效的提升运营结果。

### （三）制度建设

为了提升公司规范化管理水平，公司一直高度重视制度建设，在团队管理方面，先后制定了多项管理制度，

使项目成员各项行为规范有章可循，相关制度主要包括：

《行为规范管理办法》、《考勤考核管理办法》《生产安全管理办法》

《数据及信息保密管理办法》、《客户信息安全保密制度》、《办公会议管理办法》

《岗位晋升管理办法》、《星级评定管理办法》、《导师制管理办法》……

随着各项规章制度不断改进和完善，公司项目成员在职业素质培养、制度规矩意识提升、自我约束、自我

管理等方面均有明显变化，制度建设为项目良好运营提供了坚实的基础保障，公司也获得了多项团队管理和质量管理认证。

优秀的团队文化，正向激励及晋升机制。

### （四）团队文化

对异地交流支撑的项目成员，公司在薪酬、岗位晋升、干部培养等方面均有相应的激励政策。团队文化和项目成员关爱工作将是团队管理工作中的重要课题，公司将专门提供相应资源，加大团队文化建设，提高团队凝聚力。在项目成员关怀方面，打造家文化团队文化，不断健全激励和晋升机制，努力提高企业凝聚力和项目成员归属感。每逢节假日及重要节日，公司均安排专人对异地工作的项目成员家属上门慰问，感谢项目成员家属对公司的支持，并送上公司的祝福。

### （五）项目成员关怀

人文关怀以项目成员为本的企业理念，了解、掌握项目成员关心的热点、难点问题，切实加强领导与项目成员之间的沟通。体现企业本身对于人才的重视，在企业营造出类似家庭的氛围，从而凝聚人心，达到薪酬激励所不能够达到的效果，使项目成员对企业产生归属感。

### （六）项目成员激励

#### （1）目标激励

公司实行日清工作卡的目标激励方式，即将公司的整体目标分解为部门目标，再依次分解为岗位目标、个人目标、每日目标和每小时目标，让客服代表感觉目标合理、切实可行；激励项目成员热情，同时可以及时的纠正工作中的偏差。

#### （2）行为激励

行动是无声的命令，领导的行为对广大项目成员具有很强的导向作用。树立领导权威，以身作则、率先垂范，用自己的实际行动激励广大项目成员扎实工作。要求项目成员做到的，自己首先做好；禁止项目成员去做的，自己首先不做，要具备强烈的工作责任感和事业心，把企业的事当成自己的事来做，为促进企业发展殚精竭虑、不遗余力。公司在绩效考核上实行层层负责制，要求上级对下级，下级对上级都要负责，并定期进行工作例行检查，发现问题直接考核至管理人员，此办法有效调动了管理人员的主观能动性，使大家不断提高自身素质及执行能力，用实实在在的行动感化和带动每一名项目成员立足本职、兢兢业业、开拓创新，高效工作。

### （3）文化激励

设立总经理信箱及建立起自上而下不同层面的内部沟通机制；增加项目成员减压的活动娱乐场所，通过各种方式为一线项目成员调节心情；定期组织项目成员家属参观职场及茶话会等内容，增进项目成员家属对客服工作的认知；每年至少组织一次优秀项目成员及家属外出旅游活动，以激励项目成员。呼叫中心内部建立每周项目成员心情展示墙，利于管理人员随时掌握项目成员的心理变化；设立合理化建议的适时奖励；设立“最佳团队流动红旗”激励；评选“阳光班组”。通过加强企业文化建设，进一步增强项目成员的归属感和自豪感，公司将结合甲方企业文化规范项目成员日常行为，靠企业文化激发项目成员工作激情，逐渐把企业文化变成项目成员的自觉行动，不断推动企业持续健康发展。

### （4）物质激励

实现全员同工同酬，真正体现按劳分配的收入分配原则，用利益杠杆激励项目成员加倍努力，取得更好的业绩。公司积极开展评优树先活动，设立星级项目成员评比制度，评选出责任心强、工作扎实、业绩突出的先进典型人物，如钻石服务明星，享受更加优厚的经济待遇，充分发挥先进典型的带动和激励作用，为广大项目成员树立身边学习的榜样，进一步增强赶超先进、争创一流的豪情，在企业内部营造比学赶超、干事创业的浓厚氛围。

### （5）感情激励

通过强化感情交流沟通，协调领导与项目成员的关系，让项目成员获得感情上的满足，激发项目成员工作积极性的一种激励方式。为强化感情激励，公司要求管理人员必须深入一线、深入项目成员，交流思想，沟通感情，增进彼此的理解和信任。一是要尊重项目成员。二是要信任项目成员。三是要关心支持项目成员。

项目成员需要的要展示出来，项目成员家庭及生活中遇到困难要积极帮助，并做到与项目成员零距离的沟通；提倡工作简单化，项目成员容易做好就会有成就感，流程简单，目标简化，明确努力和考核方向。

## （七）晋升机制

为了有效选拔、发现人才，建立公开公平的竞聘机制，为项目成员做好职业规划，公司制定了《晋升管理办法》，对管理岗干部的竞聘规则、聘任周期、干部述职、胜任力评估等进行了明确，干部聘任工作更加公开、透明，便于项目成员做好自己的职业生涯规划，有利于公司各类管理人才的选拔和培训。

针对本项目异地驻场，公司将在干部培养、人才储备、项目成员晋升等方面加大力度，确保干部项目成员队伍稳定，确保项目可持续健康发展。

项目经理专业性、从业经验；由总部总经理、运营管理中心总监、品质中心经理、人力资源管理部经理、项目运营管理部经理组成本项目管理委员会，全力保障项目平稳启动以及持续高质量运营。

序号	姓名	单位及职务	管理委员会	学历	分工
1	董京霞	总经理	组长	本科	资源总调度

2	殷苏宁	运营管理中心总监	副组长	本科	项目运营培训管理
3	陈东	运营负责人 1	副组长	本科	项目运营培训管理
4	卞从兵	运营负责人 2	副组长	本科	项目运营培训管理
5	盛静	运营负责人 3	副组长	本科	综合办公室主任

企业管理总经理：董京霞。江苏省产业教授/企业人力资源管理师一级。多所职业学院企业专业指导委员会委员，企业兼职教师；江苏省财经商贸行指委电子商务专业委员会委员，大数据分析师，国家职业技能鉴定考评员，国际心理咨询师高级证书，江苏省“青蓝工程”优秀教学团队成员，获全国物流职业教育教学指导委员会物流教学成果奖一等奖，担任《电子商务客服服务》教材副主编，2019、2020、2021、2022 年获江苏电子信息职业学院教学质量优秀。

带领团队成员经历了多个企业的筹建，快速发展等各个阶段，并持续伴随企业的长期发展。善于在节奏快，压力大的情况下，调动有效资源，领导团队为客户服务；人力资源体系和实务较精通. 较强的成本，时间观念；具备迅速有效融合团队高标准及高情商的客户应急预案及应急处理能力；深入业务探索及业务模式挖掘，快速建立合作伙伴计划，迅速加强巩固持续客户关系及员工服务；曾系统接受过 SIX SIGMA GREEN BELT/SPC/FMEA/QC/抽样检验及 NLP 的学习及训练，倡导体系标准，品质管理及运营效能，力求精细与卓越，建造专注带来专业的服务；

具备快速整合行业内师资团队优秀人才与社会资源，快速创造接地化定制式最佳客服业务外包模式，快速搭建客户体验平台及员工体验平台，实现以客户为导向，达到客户、企业、员工三赢效果，以结果为导向，实现客户、消费者共赢的服务生态圈。赠与合作院校教学和办公设备。

#### 捐赠协议书

甲方（捐赠人）：江苏苏宁正弘电子商务有限公司  
乙方（受赠人）：南京信息职业技术学院教育发展基金会  
为加强校企合作，回馈院校对企业发展支持，双方共同建设电商客服中心。  
甲方自愿向乙方捐赠账面价值 250000.00（人民币大写：贰拾伍万元整）的教学和办公设备。（捐赠资产清单另附）给乙方，双方一致达成如下协议。  
**第一条 捐赠资产价值确认的依据：**  
货币资金以实际到账金额为准，并开具捐赠发票；固定资产、无形资产以第三方评估价值为准，并开具捐赠发票。  
**第二条 捐赠资产用途：**南京信息职业技术学院数字商务学院电商客服中心建设及环境改造。  
**第三条 捐赠资产交付时间、地点、方式：**  
交付时间：2021年6月6日  
交付地点：南京信息职业技术学院  
交付方式：现场捐赠  
1、甲方在约定的时间期限内将捐赠资产交付乙方，并配合乙方办理相关交接手续。  
2、乙方收到甲方赠与资产后，应登记造册，妥善保管和使用。



## 四、参与教学

整合统一思想、文化、共识。自 2020 年数字商务学院成立以来，一年又一年，每年不一样！产品、品牌、平台不断拓展，运营、客服、直播、跨境等服务内容越发丰富，对于专业学生，是一次技能大检验，更是一次普及性的劳动大教育，我们不断的需要完成对于所参加学员岗位实训实习的价值验证！在客户服务及商务沟通当中都能够得到逐步的摸索和体验。

针对特殊时期，学员们过程中也曾在宿舍远程接受培训及代表官方平台进行实训学习，校企合作联合网络办公，多次集中会议分析，钻研专业纵向横向科研，学生思想动态各自不一，校内指导老师要及时和班主任沟通，了解学生平时表现、性格，遇到问题的处理能力，协同班主任，企业指导老师有针对性一起做学生思想教育及专业指导工作，力求统一管理思

想统一性、一致化。

顺应当前客户消费者的需求,已经从对产品及服务交流的满意度升级成了精神层面的满足感。尤其是在非常时期,客户服务中心需要营造出一种全新的交互体验,需要构建更多能够把客户带入到某种场景的交互方式,直播或机器人将是一种全新的客服交互体。



全行业客户管理。我们涉及全行业客户管理,我们注重心情、心态、心声,建设“全心的客户中心”。我们有着全渠道客服产品、全技能的服务模式,是当前行业发展最主要方向,全渠道整合才能铸就渠道资源整合。

客户发展历程我们划分为三个阶段,第一阶段:套路式交互,热线时代,语音接触是主流;第二阶段:服务好助理,轻渠道发展,文字接触增多;第三阶段:高级蜕变,智能化接触,智能客服入侵,催生第三类接触。

我们的标准化服务有《项目成员手册》和《行为规范》。规范化服务保证为项目涉及项目成员按国家法律规定按时交纳各项社会保险、住房公积金及时发放、不拖欠项目成员工资。

我们注重校企之间的合作:协助合作院校招生宣传工作;组织并实施校与校之间的观摩和学习;组织并实施校与校的学员之间的观摩和学习;组织客户参观交流,深入探索校企合作的长效模式;将职场的项目成员关怀福利带入校园,项目成员管理上达到企业的一致化;校内进行基础培养,知识巩固强化,完成校内批量顶岗实习,提供不同层次学生不同的岗位,满足学生多样的不同层次的需求。

同时,我们为校内贫困生在不影响学业的基础下提供精准的助学项目,与多家院校进行深度合作,深入学习,深入实训。目前,我们取得多家院校授予的“最佳校中企合作单位”、“最佳顶岗实习优秀企业”、“优质人才培养基地”等称号,资历深厚。

### 1.实训课程技术服务项目



### 2.参与校园残联实训课程技术服务项目



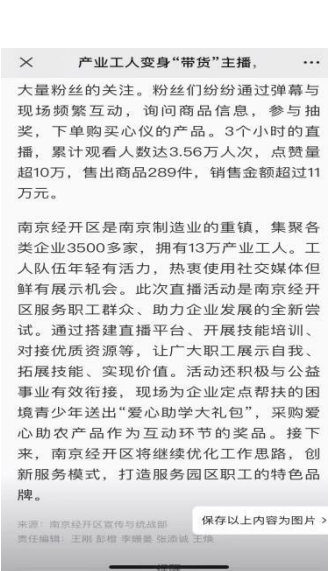
### 3.参与校内直播团队的搭建



为响应经济区活动号召，也为拓宽自有直播销售和推广渠道，合斯满主播团队代表 A. O. 史密斯积极参与带货选拔活动，最终主播李晴在决赛中脱颖而出，一举荣获【金牌好物推荐官】称号。

此次活动分为【前期海选】、【专业培训】、【上线直播】三个环节，根据综合评分决出胜负。本次除了艾欧史密斯（中国）热水器有限公司外，还有南京夏普电子有限公司、博西华电器（江苏）有限公司等 8 家企业的 9 名女职工入围。

李晴于 3 月 8 号当天亮相经开区线上直播间，一路披荆斩棘冲入决赛，充分展现了其优异的直播产品讲解、道具演示等业务能力。同时这也离不开合斯满培训师及运营在日常工作中，对主播有关语言表达、脚本撰写、直播技巧等各方面的培训！除此之外，也特别感谢长期合作南信院的导师们对学生的培养与塑造！值得一提的是，在决赛中主播李晴对两款爆款净水产品 MK1700 和 DR1800HF2 进行了详细的讲解，搭配原理道具、卖点 KT 板及实验视频的同步演示，直播风格生动独特，将 A. O. 史密斯净水产品深深种草给了现场以及直播间的各位粉丝，并在直播当中得到了一致好评。



#### 4.参与南京新电商产业学院的搭建工作





## 5.校企合作软件系统开发及许可项目

**国家知识产权局**

**210005**  
南京市白下区中山南路188号龙光国际大厦1912室 南京苏高专利商  
标事务所（普通合伙）  
柏尚春 025-84698058

发文字号：  
**2022年06月15日**

申请号或专利号：**201710045598.3** 发文字号：**2022061201304670**

申请人或专利权人：**江苏苏宁易购电子商务有限公司**

发明创造名称：**一种快速投选系统及其实现方法**

**手续合格通知书**

上述专利申请或专利，申请人或专利权人于2022年06月06日提出著录项目变更请求，经审查，符合专利法及其实施细则的相关规定，准予变更，现将变更的内容通知如下。

变更项目：专利权人

变更前：  
第1专利权人  
专利权人姓名或名称：是  
专利权人姓名或名称：南京信息职业技术学院  
专利权人国籍：中国  
专利权人邮政编码：210046  
专利权人地址：江苏省南京市栖霞区仙林大学城文澜路99号  
专利权人类型：大专院校  
专利权人证件号码：13220004660040388

变更后：  
第1专利权人  
专利权人姓名或名称：是  
专利权人姓名或名称：江苏苏宁易购电子商务有限公司  
专利权人国籍：中国  
专利权人邮政编码：210002  
专利权人地址：江苏省南京市江北新区宁六路606号C栋296室  
专利权人类型：工矿企业  
专利权人证件号码：91320193MA1M83R92Q

变更项目：代理机构变更

20028  
2018.10 续件申请，请读请者：100048 北京市海港区前门路西上城路8号 国家知识产权局专利局受理处  
电子申请，应当通过电子专利申请系统以电子文件格式提交相关文件，除另有规定外，以纸件等其他形式提交的文件不作为提交。

变更后：  
第1专利权人  
专利权人姓名或名称：是  
专利权人姓名或名称：江苏苏宁易购电子商务有限公司  
专利权人国籍：中国  
专利权人邮政编码：210002  
专利权人地址：江苏省南京市江北新区宁六路606号C栋296室  
专利权人类型：工矿企业  
专利权人证件号码：91320193MA1M83R92Q

变更项目：代理机构变更

20028  
2018.10 续件申请，请读请者：100048 北京市海港区前门路西上城路8号 国家知识产权局专利局受理处  
电子申请，应当通过电子专利申请系统以电子文件格式提交相关文件，除另有规定外，以纸件等其他形式提交的文件不作为提交。

**国家知识产权局**

代理机构名称：南京纵横知识产权代理有限公司  
第一代理人姓名：马进  
第一代理人执业证号：3222419866.2  
第一代理人电话：025-85313656  
第一代理人传真：  
第二代理人姓名：

变更后：  
代理机构名称：南京苏高专利商标事务所（普通合伙）  
第一代理人姓名：柏尚春  
第一代理人执业证号：3220400049.5  
第一代理人电话：025-84698058  
第一代理人传真：  
第二代理人姓名：

该申请已经授权公告，此变更在 28 卷 2691 期 2022 年 06 月 28 日专利公报上予以公告。  
该专利的年费缴纳金额从第 6 年起不再予以费用减额。  
该专利申请或专利目前的案件状态为：专利权维持

**国家知识产权局**

代理机构名称：南京纵横知识产权代理有限公司  
第一代理人姓名：马进  
第一代理人执业证号：3222419866.2  
第一代理人电话：025-85313656  
第一代理人传真：  
第二代理人姓名：

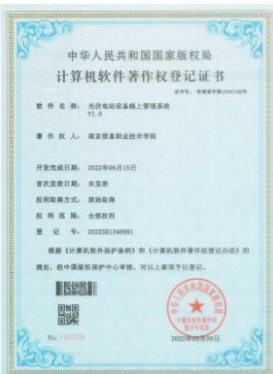
变更后：  
代理机构名称：南京苏高专利商标事务所（普通合伙）  
第一代理人姓名：柏尚春  
第一代理人执业证号：3220400049.5  
第一代理人电话：025-84698058  
第一代理人传真：  
第二代理人姓名：

该申请已经授权公告，此变更在 28 卷 2691 期 2022 年 06 月 28 日专利公报上予以公告。  
该专利的年费缴纳金额从第 6 年起不再予以费用减额。  
该专利申请或专利目前的案件状态为：专利权维持

提示：  
当事人可以登录“中国及多国专利审查信息查询系统”（http://cpc.sipo.gov.cn）查询已公布或授权公告的专利申请或专利的授权人变更信息；电子申请注册用户可以凭其在注册编号和密码登录该系统查询相关信息。  
权利人或专利代理机构发生变更的，当事人应当及时完成变更前该专利申请或专利的未办手续及相关事宜。

审查员：杨楠宇  
审查部门：  
联系电话：010-62088233

20028  
2018.10 续件申请，请读请者：100048 北京市海港区前门路西上城路8号 国家知识产权局专利局受理处  
电子申请，应当通过电子专利申请系统以电子文件格式提交相关文件，除另有规定外，以纸件等其他形式提交的文件不作为提交。



## 6. 项目福利及增值价值

锻炼提升学员应变、沟通、表达理解等综合素质，了解顾客需求，学习企业相关业务流程及运营模式，积累相应工作经验，从心理素质、专业知识、就职礼仪等多个方面为日后学习、就业奠定良好基础；

真正在校内实现多品牌多维度多行业的品牌业务机会，创造多重丰富复杂的知识场景、满足品牌客户多维度多变化多样性的业务指标的需求。对所有完整参加实训的学员，校企颁发客户企业及易宁电商学院的实训证明及资格证书，实训期间表现优异的学员，六个月后可提拔为助理带教，十二个月后根据授课带教经历及绩效，可提拔为代班长或助理培训师；实训期间表现优异的学员，六个月后进行步骤性轮岗体验，项目成绩优秀者，十二个月后建议参与校企合作的其他项目，帮助学员打造完美的网络服务管理人员；另由实训单位与学校共同评定选派参加知名企业参观考察、国内顶级企业及电子商务行业（如：国家电网、中国信用保险公司、顺丰、苏宁云商、阿里、猫宁、蘑菇街、博西华、伊藤忠、A0 史密斯、小黑鱼等）客户服务高管沟通会、旅游拓展、团队熔炼、享有等同于企业管理岗带班及晋升机会；除提供专业业务知识培训外，还包括但不限于全面有效沟通、职业素养、心理学、职业生涯规划、面试技巧、简历汇编、人才推荐机会等；实训期间成绩优异者，毕业后可优先获得推荐易宁各个基地、合作客户公司就业管理岗位优选机会。



2022 校内双十一技能大赛实践项目荣誉公布

南信史密斯项目							
组长激励部分							
序号	专业	班级	姓名	平台	组长激励	奖杯	证书
1	电子商务	电商2002	胡金铭	天猫售前	2400	/	优秀组长荣誉称号
2	电子商务	电子商务2003	罗欣悦	天猫售前	1600	/	/
3	市场营销	市场营销2002	杜娟	天猫售前	2000	/	优秀组长荣誉称号
4	电子商务	电商2002	钦雨婷	天猫售前	2000	/	优秀组长荣誉称号
5	电子信息工程技术	电子信息2003	董珍	天猫售后	2000	/	优秀组长荣誉称号
6	会计	会计2001	周立帅	京东售前	1850	/	/
7	会计	会计2001	苏宇程	京东售前	1950	/	/
8	电子商务	电子商务2003	胡宇晴	京东售前	1800	/	/
9	电子商务	电子商务2003	傅佳慧	京东售前	1900	/	/
10	电子商务	电子商务2002	李婉晴	京东售前	2500	/	优秀组长荣誉称号
11	市场营销	市场营销2002	向江	直播	2000	/	优秀组长荣誉称号

京东售前售后组员绩效排名							
序号	专业	班级	姓名	平台	奖金	奖杯	证书
1	会计	会计2001	袁耀威	售前	300	销售一等奖	销售一等奖
2	市场营销	市场营销2001	高鹏	售前	200	/	销售二等奖
3	电子商务	电子商务2002	姜迈科	售前	100	/	销售三等奖
4	会计	会计2001	孙号佳	售前	100	/	/
5	电子商务	电子商务2002	李婉晴整组	售前	500	最佳小组奖	最佳小组奖
6	电子商务	电子商务2003	俞洁	售后	300	服务一等奖	服务一等奖

京东pop激励部分							
序号	专业	班级	姓名	平台	pop激励	奖杯	证书
1	电子商务	电子商务2001	陈悦悦	pop官旗	400	/	/
2	市场营销	市场营销2001	王雨洪	pop官旗	400	/	/
3	电子商务	电子商务2002	李宇	pop官旗	400	/	/
4	市场营销	市场营销2001	吕明泽	pop净旗	200	/	/
5	电子商务	电子商务2002	燕文冲	pop净旗	200	/	/

天猫售前售后组员绩效排名							
序号	专业	班级	姓名	平台	奖金	奖杯	证书
1	市场营销	市场营销2001	王淮康	售中	300	销售一等奖	销售一等奖
2	电子商务	电子商务2003	李婷	售中	200	/	销售二等奖
3	电子商务	电子商务2002	梁霞	售中	100	/	销售三等奖
4	数字商务	市场营销2001	刘仁艳	滤芯	300	销售一等奖	销售一等奖
5	电子商务	电子商务2001	王梦雨	滤芯	200	/	销售二等奖
6	电子商务	电子商务2002	胡颖	滤芯	100	/	销售三等奖
7	市场营销	市场营销2001	薛站广	售前	300	销售一等奖	销售一等奖
8	会计	会计2001	王盛	售前	200	/	销售二等奖
9	商务数据分析与应用	商务数据2001	杨时雨	售后	300	服务一等奖	服务一等奖

天猫京东售后组员激励							
序号	专业	班级	姓名	组别	售后激励	奖杯	证书
1	电子商务	电子商务2002	胡嘉峰	天猫售后	500	/	/
2	商务数据分析与应用	商务数据2001	杨时雨	天猫售后	500	/	/
3	商务数据分析与应用	商务数据2001	马欢兰	天猫售后	500	/	/
4	电子商务	电子商务2002	陈明建	天猫售后	500	/	/
5	电子商务	电子商务2002	臧迎泉	天猫售后	500	/	/
6	商务数据分析与应用	商务数据2001	吴雨田	天猫售后	500	/	/
7	电子商务	电子商务2002	刘晓龙	京东售后	500	/	/
8	电子商务	电子商务2003	俞洁	京东售后	500	/	/
9	市场营销	市场营销2001	周春燕	京东售后	500	/	/
10	市场营销	市场营销2001	戚荣杰	京东售后	500	/	/
11	市场营销	市场营销2001	黄玲	京东售后	500	/	/
12	电子商务	电子商务2002	王俊皓	京东售后	500	/	/
13	市场营销	市场营销2001	王旭	京东售后	500	/	/
14	市场营销	市场营销2001	曹文慧	京东售后	500	/	/

天猫新增组员激励							
序号	专业	班级	姓名	组别	新售后激励	奖杯	证书
1	电子商务	电子商务2002	胡颖	天猫售后	200	/	/
2	电子商务	电子商务2003	袁诗茹	天猫售后	200	/	/
3	电子商务	电子商务2003	李婷	天猫售后	200	/	/

日常表现激励							
序号	专业	班级	姓名	平台	奖金	奖杯	证书
1	电子商务	电子商务2003	杨帆	天猫售前	200	/	/
2	电子商务	电子商务2003	周文静	天猫售前	100	/	/
3	电子商务	电子商务2002	唐焯焯	京东售前	100	/	/
4	市场营销	市场营销2002	王梓超	京东售前	/	/	/
5	商务数据分析与应用	商务数据2002	孙迎	京东售后	300	服务一等奖	服务一等奖
6	电子商务	电子商务2001	倪文杰	天猫售后	200	/	/
7	电子商务	电子商务2001	张浩	天猫售后	100	/	/
8	商务数据分析与应用	商务数据2002	陈雅	京东售后	100	/	/
9	市场营销	市营2001	严东	天猫售后	100	/	/

组长激励							
序号	专业	班级	姓名	平台	奖金	奖杯	证书
1	市场营销	市场营销2002	王梓超	京东售前	400		

南信石头项目							
序号	专业	班级	姓名	组别	售前销售激励	奖杯	证书
1	商务数据分析与应用	商务数据分析与应用2002	周彩虹	售前	800	/	优秀组长荣誉称号

苹果项目获奖名单-南信							
序号	专业	班级	姓名	班级	奖金	奖杯	证书
1	电子商务	电子商务2103	张梓阳	电子商务2103	400	销售一等奖	销售一等奖
2	电子商务	电子商务2103	周鑫诚	电子商务2103	300	销售二等奖	销售二等奖
3	电子商务	电子商务2101	胡悦悦	电子商务2101	300	销售三等奖	销售三等奖
4	电子商务	电子商务2102	钱李洁	电子商务2102	200		
5	电子商务	电子商务2101	唐小婷	电子商务2101	200		
6	电子商务	电子商务2102	刘艺	电子商务2102	200		
7	电子商务	电子商务2101	刘璐璐	电子商务2101	200		

## 7.辅导员赴企业实践记录及反馈



人才培养通用技能课程：通用技能类课程共分为 5 类 29 门课程。通过通用技能学习，可以让学生对互联网形式下客户管理的发展趋势、战略规划有所掌握，了解客户服务管理岗位的角色定位，同时熟练掌握基础操作技巧以及职业发展、规划相关知识，同时对客服管理中心和公司相关制度、文化有所了解，为以后走入职场打下坚实的基础。

人才培养业务技能课程：业务技能类课程共分为 5 日完成的单技能业务课程（附件一）、15 天完成的双技能业务课程（附件二），通过业务技能学习，学生可以掌握客服行业尖端管理系统的操作和使用，另在业务实操过程中不断穿插相关业务处理流程，服务技巧，服务规范，经营思路以及行业规则、等产品相关知识培训（附件三）。丰富学生的理论知识体系和系统思维。后期结合实训，使学生既有理论基础，又有实操经验。

人才培养管理技能课程：管理技能类课程共分为 3 类 53 门课程，通过管理技能学习，加上前期积累的理论和实操经验，学生开始培养管理思维，从呼叫中心的相关业务线管理，运营管理，到带教、培训师的学习认证以及领导力的培养进行系统学习，充分感知管理者角色，为后期成为班组长梯队人员，进行团队管理打下良好的技能基础。

## 五、助推企业发展

本着“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，加强并巩固“校企合作实训基地”优势，联合人才培养及研究开发等方面开展深度合作，双方制订师徒订单双通道，共同制订适应数字商务学院的项目实习实训课程内容，双方共同进行多方面多角度的专业技术及高级管理方面助力及交互，实习实训阶段的考核标准，对学生实习实训阶段的培养质量进行评价。

本次分院易宁校内订单业务学习包括有 A0 史密斯、博士西门子、Apple、霍尼韦尔、石头机器人、碧然德等品牌咨询服务及部分品牌直播业务，项目实训实习自筹备及运行，师生齐参与，全院共攻关，在分院领导的支持及正确引导发动下，分院各教研室老师们齐心协力共同管理运营，本次双十一参与项目的学员共约 150 名，共计完成累计约 50 万人次的消费者互动，促成销售额近 5 个亿。

校企合作，师资混编，我们校企两方一定是大方向一致，目标一致，小组配合，共同维稳共建我们的校园实训职场；一定程度上降低并控制好各种形式风险的发生，除业务培训及业务能力提升以外，更多加强及正确引导培养学员在品德、诚信度、沟通、问题解决层面的意识和态度。



## 六、服务地方

学生到职场人毕竟还是一个大的跨越，培养通过具备专业业务知识、会话技巧及网络操作技能的人员；运用网络知名公司提供的平台和资源，努力经营并提高自己的能力；实现冲突管理、人际管理、突发应急的积累与挑战，并对于知识库中异常内容及时给予反馈改善，创造互助共赢的工作环境；通过真实软件学习及实践操作提高优秀话术、标准、服务技巧，分享知识与经验，帮助团队竞争能力成长；保证服务质量的前提下，挖掘用户潜在需求，实现多维度共赢。获取客户更高价值；挖掘系统、业务流程上的缺失，提交改善意见，管理和改善自我的业务平台。

我们会发现，涌现出一批优秀的学员及他们的故事。越是在困难时期越是需要鼓舞士气，我们一一见证班上好几个同学，在克服艰难中成长，他们也在相互帮助中变得更团结。虽然天各一方，但目标是一致的。我们可以分阶段进行优秀业绩的播报和表彰，让更多的学员在榜样的牵引重拾信心下茁壮成长，分院专业老师实地考察，充分思想沟通，听取企业意见与建议。

从农业时代，人们用脚收获财富，到工业时代，人们用手收获财富；到信息时代，人们用脑收获财富；而未来，人们需要用心收获财富。只有用心才能换取真心，才能真正收获资源并共享资源与商机！

为培养适应区域经济社会发展，产业转型升级和公共服务发展需要的具有实践能力和创新精神的高素质应用型人才，推进“产教融合、校企合作”，使之不陷入瓶颈，更进一步提高人才培养质量，搭建更高的职业起点！



产教融合  
校企合作  
育人



## 七、保障体系

1、根据国家高等（职业）教育改革与发展“合作办学、合作育人、合作就业、合作发展”的精神，大力推进“产教融合、校企合作”，进一步提高人才培养质量，组建专业教研室班子队伍。为加强校企的融合和后一代电商平台消费习惯良好养成，校企相结合的客户管理电商学院成立，针对以客户体验为导向，一单到底的客户服务精神，结合现有我司的客户服务专业的运营模式，对于为客户打造行业标准 CC-CMM 的运营体系要求及人才梯队培养机制为目标，本着只有专注才能专业的经营理念，同时，为促进高等职业技术教育及应用型专科教育的发展，推动校企合作，达到以需促学、学以致用目的，培养全面发展、综合素质高、应用能力强、为企业所用的实用型人才方向，为培养适应区域经济社会发展，产业转型

升级和公共服务发展需要的具有实践能力和创新精神的高素质应用型人才，打造具备代表性，行业前瞻，与市场零距离订单人才，肩负培养及打造优秀团队及职场新人孵化的权利及义务，被赋予了社会责任。

2、加强与与时俱进，教学内容形式丰富，调整并提升实践课程订购率、课堂教学率、实际实训率的问题，将教材、课程、实训、考核相互之间连贯性、顺序性、与职场的紧密性，理论与实践结合，更多实操培养学员对于业务的实际运用发挥与施展。需求的满足，知识落地，打造从客户到职场再到职场源头的信息共享及资源整合，实现所谓产业人才培养、岗位晋升、及校企合作真正生态圈的凝造！

3、设计并开发关于学生乐于工作的校中企，企中校的订单培养模式，并结合线上线下的人才培养方案，打破学生对于行业客服岗位领域的初步认知，并深入教研，搭建人力资源库，输出有质量的人员，

促进客户服务工作绩效持续改进和提高，保障销售目标的达成。对于学项目成员作效能做出科学合理的评定，依照岗位素质模型要求，量身定做匹配岗位定位及发展的培训体系及教学大纲，结合案例及知识库运用各项教学并自创工具及方法 + 校内真实场景实训及体验。将新进项目成员职场教育作为提前专项教育植入校内，提前开展相关专业及行业要求的标准人才、行业对于素质水平需求，快速有效匹配企业在人力需求及业务需求上不足的现状，为行业教育工作、行业市场有效资源有效运用奠定基础贡献力量！

## 八、问题与展望

因涉及某些企业官方平台校内迁入工作，旨在合作院校，锻炼提升学员应变、沟通、表达理解等综合素质，了解顾客需求，学习企业相关业务流程及运营模式，积累相应工作经验，从心理素质、专业知识、就职礼仪等多个方面为日后学习、就业奠定良好基础；学员们可以有机会在校内真正地体验及感受到来自企业方的工作现场、工作环境、工作压力和工作培训内容，有了这长达一年半到两年的实训经历，将锻炼成就未来的你在职场生涯中更加游刃有余，于学员搭建更高的职业起点。因本基地的业务发展及学员对于实训技能趋于丰富的需求，打造校企真实实训基地，用于提供在线及呼入呼出型类型，可专注于学生实训、定岗实习、就业以及勤工助学。

共创客户世界 CAP 项目，CAP (Customer Assistance Program) 即客户 (用户) 帮助计划。

1、培养通过具备专业业务知识、会话技巧及网络操作技能的人员；

2、运用网络知名公司提供的平台和资源，努力经营并提高自己的能力；

3、实现冲突管理、人际管理、突发应急的积累与挑战，并对于知识库中异常内容及时给予反馈改善，创造互助共赢的工作环境；

4、通过仿真软件学习及实践操作提高优秀话术、标准、服务技巧，分享知识与经验，帮助团队竞争能力成长；

5、保证服务质量的前提下，挖掘用户潜在需求，实现多维度共赢。获取客户更高价值；

6、挖掘系统、业务流程上的缺失，提交改善意见，管理和改善自我的业务平台。

共建平台培养差异性及其独特性：

(1) 为目前招生、实习、就业提供有效帮助；

(2) 重点将与电子商务、市场营销、等领域中的客户管理层面的知识、操作、方法、技能进行有效传递；

(3) 加快高职高专院校对于电子商务中客户管理及服务的理解及认同；

(4) 为电商领域中对于客户岗位认知及追求奠定基础；

(5) 打造并建立职业成长路径。

对内：通过资质认证的人员后期可发展成为储备 OJT/TTT 带教培训人员以及班组长，经过培养可进入储备管理梯队，成为运营管理人员。对外：国家实行学历和职业资格并重的政策，未来从事客服工作将有可能需要客服相关学历与证书，证书已经成为从事客户服务工作的加分秘籍，通过认证可以获得证书，后期在社会上更能获得社会的认可。

等级证书：等级证书共分五个等级，依次是初级、中级、高级、资深、首席，初级代表一星，中级代表两星，高级代表三星，资深代表四星，首席代表五星。