



# 江苏京东信息技术有限公司 参与高等职业教育人才培养年度报告（2023）



宿迁泽达职业技术学院

## 一、企业概况

京东 (JD.com) 是中国最大的自营式电商企业, 京东集团创始人兼首席执行官刘强东先生, 江苏宿迁宿豫来龙人, 1998 年于北京创立京东公司, 2004 年正式涉足电商领域。京东是中国收入规模最大的互联网企业, 2020 年 7 月, 京东连续入榜《财富》全球 500 强, 位列第 102 位, 成为排名最高的中国互联网企业, 在全球仅次于亚马逊和 Alphabet, 位列互联网企业第三。

2014 年 5 月, 京东集团在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市, 是中国第一个成功赴美上市的大型综合型电商平台。2015 年 7 月, 京东凭借高成长性入选纳斯达克 100 指数和纳斯达克 100 平均加权指数。截至 2021 年, 京东集团拥有超过 38 万名正式员工, 业务涉及电商、物流、数科和医疗四大领域。

京东客户服务中心成立于 2009 年 11 月, 位于江苏省宿迁市宿豫区洪泽湖东路与环城东路交汇处京东科技园, 总建筑面积达 60000 平方米。目前拥有 1 万个呼叫座席, 可容纳 1.5 万人轮班工作。京东全国客服中心是连接客户与京东的桥梁部门, 同时为京东的机制客户体验献计献策 (为京东的平稳运营保驾护航)。目前, 客户服务中心含有宿迁、成都和扬州三大分中心, 三地联动, 互联互通。其中, 宿迁分中心主营电话业务, 承接所有新项目的孵化; 成都分中心主营在线业务, 定位为服务创新中心; 扬州分中心主营 pop 商家支付服务, 电话及在线业务双备份。

客户服务中心采用国际先进管理标准及行业先进 Genesys 系统，建立以客户满意为目标的 KPI、流程。2014 年 11 月 7 日，客服中心宿迁分中心率先通过 COPC 国际化高绩效标准，意味着京东的客户服务水平正式步入了国际领先行列。

## 二、参与办学

通过“京东校园实训中心”项目全方位实现在校客服服务的整个流程，克服传统书本的教学模式，以直观形式将整个服务过程展现在学生眼前，丰富学生项目实战经验，缩短在校生用人单位之间需求的差距，初步打通在校生职业通道，为学生今后走上工作岗位打下了坚实的基础。同时结合企业人才培养及引进，学校实习实训、专业建设、教学科研等需求，真正做到企业与学校资源共享，获得“产学研”相结合的多赢途径。



## 三、资源投入

为营造舒适、和谐、整洁的“京东校园实训中心”办公环境，一般配备以下物资：

硬件设备：如电脑、话机、耳机、投影设备、音响设备、空调等。

网络设备：如网络架设、交换机、网络专线等。

文化建设：根据场地情况状况，设计布置京东企业文化墙及软文化植入等。

校企双方各投入如下：

序号	设备	设备名目	质量要求	数量
1	硬件设备	实验桌椅	优质	40套
		培训桌椅	优质	40套
		办公家具	优质	2套
		会议桌椅	优质	1套
		投影	优质	3套
		白板	优质	2套
		饮水机	优质	2套
		绿植	优质	
		监视器	8路摄像头一体机	1套
		空调	优质	7套
2	呼叫中心基础设备	交换机/机柜/防火墙/跳线	企业指定	/
		PC	戴尔 Inspiron 3847	5000元/台*65
		IP电话机	潮流 GX1625	600元/台*65
		耳机	百纳 A320	200元/台*65
3	装饰装修设备	防静电地板	优质	/
		吊顶	优质	/
		粉刷	优质	/
		文化墙	优质	/
		综合布线	优质	/
类型	设备	设备名目	质量要求	数量
网络平台系统搭建	企业专属资源	JDCC 专用网络	企业专用	100000元/年*5年
		JDCC 系统授权	5年 200个授权	/
		众客服移动端	企业指定	/
		实训室零食发放	企业指定	/
		办公用品	企业指定	/
		客户服务室认证	课程讲授	/
		电商行业知识培训	1年培训 1-2名讲师	/
		学生福利(东券)	600元/季度/人	/
		学生薪资	国家标准	/
		E-learning 课程平台使用	京东版权课程	5年授权使用
		企业讲师教学	京东专有体系	5年教学资源

## 四、参与教学

### 1. 培养与提升

**理论：**对参与实训学生进行阶段式进阶培训，同时对其开放企业学习平台及精品课程，通过学习平台认知及掌握行业信息、业务技能、提升滋生职业综合技能。

**实践：**通过对企业业务的实操了解电子商务平台运营全流程，同时培养学生良好的心理素质、社交沟通、逻辑思维及危机处理能力，促进大学生职业认知，职业素养、职业道德、职业心态的养成。

**2. 专业等级认证：**通过企业进阶式培训培养，使学生具备较强的专业技能从而达到职业等级提升。

**3. 专业资格认证：**1+X 第四批客户服务管理师，可申请试点院校，对实训中心学生进行认证。

## 五、助推企业发展

**1. 快速打通职业发展通道：**企业为实训中心学生提供可持续发展的职业通道，助其快速打通自身职业发展通道的同时使其本身更具备市场竞争力。

**2. 项目管理者储备：**挖掘实训室优质人员作为在校管理团队培养，使其在校期间即担任管理角色。

**3. 未来之星招募：**针对实训中心优秀员工，推荐进入未来之星面试，通过者作为企业储备管理人员进入企业进行全面培养，并提供具备竞争力及优势的薪酬福利待遇。





## 六、保障体系

在校企合作办学保障体系建设方面，明确双方权责，学校负责招生、注册学籍、专业建设、教学管理、学生管理、办理毕业手续和发放毕业证书等工作；企业负责校园实训室培训、管理、就业等方面具体工作。

学校坚持从企业需求出发，建立定期与企业沟通制度，及时了解企业的需求，每年组织一次人才培养方案修订研讨会，及时修订人才培养方案。

## 七、问题和展望

(一) 问题方面：

1. 近年来存在着招生难的问题，生源有逐年萎缩的趋势。而且生源质量也难以保障。

2. 虽然学校秉持着从企业需求出发的理念，但学校的实际教学和企业的需求还存在脱节的现象。学校的教师与企业的交流不够畅通，无法了解企业最新需求。

## （二）展望

1. 在现有的基础上，积极拓展学校的生源基地，确保生源的数量和质量。

2. 进一步完善校企合作制度，完善校企合作办法，畅通校企沟通交流渠道，真正做到从企业的需求出发，培养企业需要的人才。