



江苏京东信息技术有限公司
牵手长沙商贸旅游职业技术学院
校企共育高职商贸人才
年度报告

二〇一八年十二月

目 录

一、校企合作项目背景.....	1
二、企业资源投入情况.....	12
三、企业参与高职教育教学的做法.....	14
四、机制的创新.....	16
附件：江苏京东信息技术有限公司“产教融合”师资队伍一览表.....	17

一、校企合作项目背景

1. 公司简介

江苏京东信息技术有限公司（简称京东集团）是中国最大的自营式电商企业，2015年在中国自营式电商市场的占有率为56%。京东集团创始人兼首席执行官刘强东先生，宿迁宿豫来龙人，1998年于北京创立京东公司。目前，京东集团旗下设有京东商城、京东金融、京东物流三大板块。

京东于2004年正式涉足电商领域，同年5月，京东于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，与腾讯、百度等中国互联网巨头共同跻身全球前十大互联网公司排行榜。2017年，京东集团市场交易额接近1.3万亿元。2018年7月，京东第三次入榜《财富》全球500强，位列第181位，在全球仅次于亚马逊和Alphabet，位列全球互联网企业第三。

2. 合作项目实施背景

京东集团作为国内大型的互联网企业之一，一直注重基层管理人才的提前储备，近年来联手各高校建立创新型产学研合作人才培养模式，启动一系列校企合作项目，提升大学生的实践能力，包括向合作院校提供选修课表、经验分享，院校整合教学资源，共创课程与教材，以人才发展为内驱力。同时，京东为院校提供实训基地、就业机会，院校开展京东定向培养实训班、培训班，

实现产教合一。

京东集团与全国各高校加强交流对接，打通合作通道，是为未来企业运营获得更适用、高效的人才夯实根基，为京东科技创新、企业转型做好人才储备。京东集团将继续整合京东内部校企合作资源，打破组织间沟通壁垒，搭建京东校企合作联盟，授权京东合作院校师生，打造京东特色的产学研领域，共建京东校企合作新生态，在此基础上，京东将进一步拓展中国校企合作与融合的深度和广度，健全校企合作机制。

目前，京东集团在全国建立合作院校 563 所，已建立校园实训中心 64 所，遍布全国大部分省份。2018 年 10 月 18 日，“百校联盟·无界共赢”2018 京东第四届校长班项目活动以“开放赋能共创”为理念，吸引了全国 18 个省、110 余所高校，260 余名嘉宾参加，共同学习探讨 VUCA 时代下政校企跨界融合模式及人才生态发展航向，充分展现了京东对校企合作的重视度及吸引力。

2018 年 9 月 5 日，京东集团与长沙战略签约并达成 9 个方面的合作，共同打造规模化、信息化、现代化智能制造基地，共同发展功能完善、附加值高、竞争力强的电子商务产业体系。



图注：湖南省委常委、长沙市委书记胡衡华，长沙市委副书记、市长胡忠雄，京东集团董事局主席兼首席执行官刘强东等出席签约仪式

长沙商贸旅游职业技术学院与世界 500 强企业京东集团于 2018 年 5 月 10 日在学校举行了共建“京东·湘商学院”暨开班仪式，并挂牌成立京东集团校企合作湖南总部。这是湖南成立的第一家湘商学院，也是京东集团在湖南设立的第一家区域校企合作总部。此次学校与京东集团校企合作共同投资建投了 2000 平方米的京东·湘商学院·创新创业孵化基地，其中校方提供场地并投资 200 万元、京东集团分 5 年投资 2200 万元，该合作项目为旨在探索深度产教融合培养人才的模式，已引进客户服务、电子商务、创新创业 3 大业务板块，计划还将引进无人车、三湘特色馆等高端业态项目。

长沙商贸旅游职业技术学院是全日制公办普通高等学院，由长沙市人民政府主办，至今有 60 多年的办学历史。目前为湖南省党建工作先进高校、“优秀”等级示范性（骨干）高职院校和湖

南省首批 8 所卓越高职院校建设单位。近年来，学校紧紧抓住长沙打造国家现代服务业综合试点城市和长沙市综合教育改革试验区的契机，对接产业结构调整 and 经济发展方式转型，确定了“立足长沙、服务三湘（湘菜、湘商、湘旅）”的办学定位，构建了旅游服务业专业群、湘菜产业专业群和现代商贸服务业三个重点特色专业群，形成了服务“三湘”的办学特色，取得了较好的成效。自 2017 年以来，长沙商贸旅游职业技术学院与京东集团就已经建立了良好的合作关系，2017 年 10 月，安排 128 名学生到京东集团宿迁总部实习，一年来，在校内举办多期实训班。在 2017 年双 11 前后的 3 个月时间里，长沙商贸旅游职业技术学院的学生们利用京东平台完成了 38.6 万笔业务的处理，既完成了京东集团的工作，又增长了知识和才干。

3. “长沙商贸旅游职业技术学院·京东创新创业实训孵化中心”基本情况

为充分发挥校企双方的优势，发挥职业教育为社会、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，为学生实习、实训、就业提供更大空间，甲乙双方本着优势互补、资源共享、

互惠双赢、共同发展的原则，在平等自愿、充分沟通的基础上，经双方友好协商共建“创新创业实训孵化中心”。

项目合作方式与内容包括：

双方共同建设校园创新创业实训孵化中心，命名为“长沙商贸旅游职业技术学院·京东创新创业实训孵化中心”（以下简称创新创业实训孵化中心）。

（1）京东创新创业项目孵化与运营业务

为深入贯彻党中央、国务院关于做好大学生创新创业工作的文件精神，不断增强学生创新精神、创业意识和创新创业能力，有效提升创业指导服务工作质量和水平，校企双方共同打造三湘特色馆、共享空间、文化创意、自动售卖机、人工智能大数据语音录入、咖啡吧等项目，同时积极引进京东无人机、无人车等项目。校企双方共同指导学生积极参与校内外各项创新创业大赛。其中，由长沙商贸旅游职业技术学院邓子云教授、院长领衔的教师团队，指导胡越兴、羊葵、熊鑫三位学生创立的“十美之家”大学生就业创业服务平台，参加建行杯第三届“互联网+”中国大学生创新创业大赛获得铜奖。项目负责人胡越兴受到国务院副总理刘延东的亲切接见。



图注：外宾们考察京东·湘商学院概况



图示：“十美之家”大学生就业创业服务平台项目成员合影



图注：创业团队学生展示创业项目



图注：共享空间项目团队学生介绍项目情况



图注：育邦咖啡书吧项目团队学生展示项目成果

(2) 京东客服业务：为培养学生岗位适应及实际工作操作能力，开展京东客服业务，与通信运营商连接，实现呼叫中心 60 个座席的所有功能，用于学生实训、培训，可供 60 名学生同时使用。客服业务板块，通过“基础认知”+“技能提升”+“岗位锻炼”三个阶段，使学生更快了解行业情况，熟悉企业岗位情况，提高其职业综合素质、技能水平和就业能力。



图示：京东实习学生客服实操

(3) 客服业务成熟后，逐渐引进京东店铺运营业务，开展京东商城网上店铺设计、商品图形图像采集与处理、直播、网络营

销等业务。



图示：长沙市委副书记、代市长、湖南湘江新区党工委书记胡忠雄来我司与长沙商贸旅游职业技术学院校企合作客服中心进行调研



图示：外宾们考察京东·湘商学院客服中心

(4) 互认挂牌、就业推荐、员工培训

在长沙商贸旅游职业技术学院挂牌设立“创新创业实训孵化中心”，并将该中心作为京东集团在湖南的校企合作业务总部，同时开展管理、实习、培训、科研等合作。2018年10月，长沙商贸旅游职业技术学院获2017-2018年度京东校企合作优秀合作院校。



图示：我司与长沙商贸旅游职业技术学院共建湘商学员暨开班仪式



图示：长沙商贸旅游职业技术学院获2017-2018年度京东校企合作优秀合作院校

二、企业资源投入情况

(1) 根据创新创业实训孵化中心建设的要求提供相应的软硬件设施，如网络平台系统等，投入资金共计 305 万元。

(2) 指派校企联络主任 1 名、项目对接人 1 名、项目运营经理 1 名与校方人员共同组建校企联络办公室，制定校企合作过程中涉及到的教学、经营、员工培训等方面的管理制度与实施方法，确保校内创新创业实训孵化中心的有序运行。同时企业业务管理人员作为兼职实习指导教师，协助学校做好实训教学工作。

(3) 学生实训补助。京东集团参考企业内部薪酬管理规定支付。与行业、市场接轨的人才培养模式促进了校企间的深度合作。紧密结合岗位、职业和行业的要求，进行准确的办学定位，因地制宜地为社会适时培养所需要的紧缺人才。有利于实现校企之间优势互补、资源共享、互惠互利和共同发展。实现了教师、企业师傅的联合传授，探索出了一条适合以职业能力培养为主的技术技能人才培养的有效路径。实训学生实训补助。如实训学生连续实训期限满 6 个月，则乙方可于第 7 个月开始支付实训学生不低于长沙市人民政府规定的最低工资 1390 元/月标准的实训补贴，具体实习协议为准。

校内实训根据客服接待量计算薪酬。在“618”、“11.11”、“12.12”等特殊时期薪资激励翻倍，每通单价由之前的 0.45 元，上涨为 0.69 元，且首解/满意度达标，单价最多可到三倍；且特

殊时期前后，话量也开启翻倍，学员会有可观的实训收入（每次高峰期全国院校都有学员薪资过万）。截至至 12 月，校内共举办 13 期京东实习培训，薪酬发放总金额达到 41.82 万元。

（4）双方共同制定专业人才培养方案、教学实施计划。采取学校教师与企业师傅共同育人的双导师制。在教学上，80%专业课由学校承担，20%专业课由企业承担。共同开发专业相关课程，共同编写专业校本教材等。有效的促进学生个性的发展，促进教师专业的发展，促进电子商务专业特色的形成。

三、企业参与高职教育教学的做法

1. 企业专家与教师共同研究、探讨课程开发，推动了双师型教师队伍的建设和培养。

2. 与行业、市场接轨的人才培养模式促进了校企间的深度合作。紧密结合岗位、职业和行业的要求，进行准确的办学定位，因地制宜地为社会适时培养所需要的紧缺人才。有利于实现校企之间优势互补、资源共享、互惠互利和共同发展。实现了教师、企业师傅的联合传授，探索出了一条适合以职业能力培养为主的技术技能人才培养的有效路径。学生的行为习惯和能力素质得到明显改善，学生真切地感受到企业职业素养要求。

3. 2017年，长沙商贸旅游职业技术学院共有128名学生在我司京东（宿迁）全国客服中心总部开展了为期3个月的跟岗实习。在我司跟岗实习全阶段，实行“双导师制”管理模式，学校派遣指导老师、分管辅导员对实习全过程进行监管。学校领导和老师定期探望实习学生，关心其工作、生活中遇到的困难，努力协调解决。学生通过工学结合，增强了责任意识、职业意识，锻炼了沟通交流能力、团队协作能力、独立应变能力。其中，电商1732班李乐同学实习期间获京东集团最优客服奖。



图示：长沙商贸职业技术学院旅游学院实习学生在京东（宿迁）全国客服中心认真工作



图示：长沙商贸职业技术学院旅游学院实习学生在京东（宿迁）全国客服中心总部实习合影

四、机制的创新

1、该校推行“校内跟岗实习”+“企业顶岗实习”教学组织方式，深化实质性校企合作。从大一的京东企业认知、大二的跟岗到大三的顶岗实习在人才培养方案中校企共同确定培养内容。京东实训中心每个学期上课时间均安排了实训，实现教学期常态化运营，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。

京东·长沙商贸旅游职业技术学院教学安排计划									
①15届电子商务专业		③16届电子商务专业		⑤17届电子商务专业		⑦18届电子商务专业		⑨19届电子商务专业	
②15届市场营销专业		④16届市场营销专业		⑥17届市场营销专业		⑧18届市场营销专业		⑩19届市场营销专业	
		2017年		2018年		2019年		2020年	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年
大三	11月		①实习实训		④实习实训		⑥实习实训		⑧实习实训
	9月		③认知实习		⑤认知实习		⑦认知实习		⑨认知实习
大二	10月		④认知实习		⑥认知实习		⑧认知实习		⑩认知实习
	6月			③实习实训		⑤实习实训		⑦实习实训	
大一	整学年		⑤⑥课程教学		⑦⑧课程教学		⑨⑩课程教学		(11)(12)课程教学

图示：京东·长沙商贸旅游职业技术学院教学安排计划

2. 深化“工学交替”内涵，提升了教学质量。一是建立互动交替机制，探索现代学徒制、预备员工制、双导师制，如与我司共建电商课程、教材等，由企业师傅和学校导师共育人才；二是实行滚动交替，分批分组轮流、轮岗实训。同时提升了专业教师教学科研水平和社会服务能力，真正做到校企资源共享，获得“产学研”相结合的多赢途径。

附件：

长沙商贸旅游职业技术学院 京东创新创业实训孵化中心

江苏京东信息技术有限公司“产教融合”师资队伍一览表

序号	姓名	性别	单位	职位	主要工作内容
1	岳阳	男	江苏京东信息技术有限公司	运营经理	长沙、徐州、扬州三地校企运营
2	陈泽成	男	江苏京东信息技术有限公司	运营主管	长沙实训中心团队管理
3	卢威	男	江苏京东信息技术有限公司	运营主管	长沙实训中心培训体系搭建