

江苏京东信息技术有限责任公司
(京东商城全国客服中心)
参与高等职业教育人才培养年度报告
(2019)

江苏财经职业技术学院

目 录

1. 京东集团简介	1
2. 校企合作概况	3
2.1 成立“京东学徒制试点班”，按需培养人才，实现无缝对接	3
2.2 召开校园专场招聘会，提供毕业顶岗实习和暑期带薪实习机会	3
2.3 进入校园，与校方合作共建京东校园实训中心，在实战中提升学生技能	3
2.4 成立京东商城电商学院，实行双主体办学共育人才	4
3. 公司各类资源投入情况	5
3.1 职员培训	7
3.2 校企共建	7
3.3 学生实习实训	8
4. 创新合作办学机制、体制	9
5. 助力地方经济发展	10
6. 未来校企合作规划	12
6.1 发展问题分析	12
6.2 保障体系	12
6.3 未来规划	13

江苏京东信息技术有限责任公司(京东商城全国客服中心)

参与高等职业教育人才培养年度报告（2019）

1. 京东集团简介

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6月18日于北京创立京东公司，2004年1月正式涉足电商领域。2007年，京东在全国战略布局自建物流仓储中心。2008年10月，京东上线日用百货类向综合型电商转型。2010年12月，京东开放第三方商家平台加盟。2014年5月22日，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。

京东是中国收入规模最大的互联网企业，2017年，京东集团市场交易额达到13000亿元，净收入达到2601亿元，同比增长43%。截至2017年底，京东集团拥有超过16万名正式员工，业务涉及电商、金融和技术三大领域。2018年7月，京东连续三年入榜《财富》全球500强，位列第181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（新谷歌），位列互联网企业第三。



（京东在美国纳斯达克证券交易所挂牌上市）

美国零售行业杂志《STORES》联合全球第四大会计师事务所之一的德勤 (Deloitte) 公布了 2017 全球 250 强零售商排行榜。京东在全球零售商中位列第 36 名，是中国排名最靠前的零售企业，成为当之无愧的国内零售企业第一名。

江苏京东信息技术有限公司京东客户服务中心成立于 2009 年 11 月，2013 年 10 月份迁移至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。



(京东全国客服中心运营庆典 2009 年 11 月)

2017 年，京东呼叫中心二期正式运营，目前拥有 1 万个呼叫坐席，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。校园实训中心达 100 所大学，日承接量达 200 万单，可支撑京东日单 2000 万的巨大单量，助力京东服务踏上新的征程。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。

京东全国客服中心人力资源部及服务提升部为高职院校常年提供优秀的讲师团队，主要从提升行业的专业度、介绍企业相关文化、结合学生专业进行电子商务关联知识传授、提升学生的综合能力及职业化培养、提前打通助力学生的职业通道等几个方面面向高职院校，全面助力高等职业教育人才培养。

现就 2017 年 9 月—2018 年 9 月京东全国客服中心参与高等职业教育人才培养相关情况做如下报告。

2. 校企合作概况

截止 2018 年 9 月，江苏京东信息技术有限公司已与 114 所院校建立校企合作关系，合作形式多样。

2.1 成立“京东学徒制试点班”，按需培养人才，实现无缝对接

京东商城全国客服中心与江苏财经职业技术学院等多所院校开展深入合作，与江苏财经职业技术学院经济贸易学院从 2015 级开始，在新生中成立“京东学徒制试点班”。在“校企双主体”的管理体制下，为“京东学徒制试点班”配备由学院导师和企业导师共同组成的“双导师”，实施“旺工淡学，螺旋提升”的人才培养模式，校企双方全程指导专业教学和实训实习，共同评价学生能力，共同落实就业岗位。订单班学生在校学习期间，公司派专人为学生提供企业文化、职业技能等相关方面的培训课程，并为学生提供实习平台，参与真实业务的实践锻炼，切实感受职场氛围。同时每年为学生提供京东奖学金、工作服和每月 200 元的京东商城网上购物券。订单班的学生可以把在校学习的知识技能与京东公司实际相结合，利用实践平台，积累实战经验，掌握职业技能，提升职业素质，较早实现学生——职业人的转化，进一步提升就业竞争力。

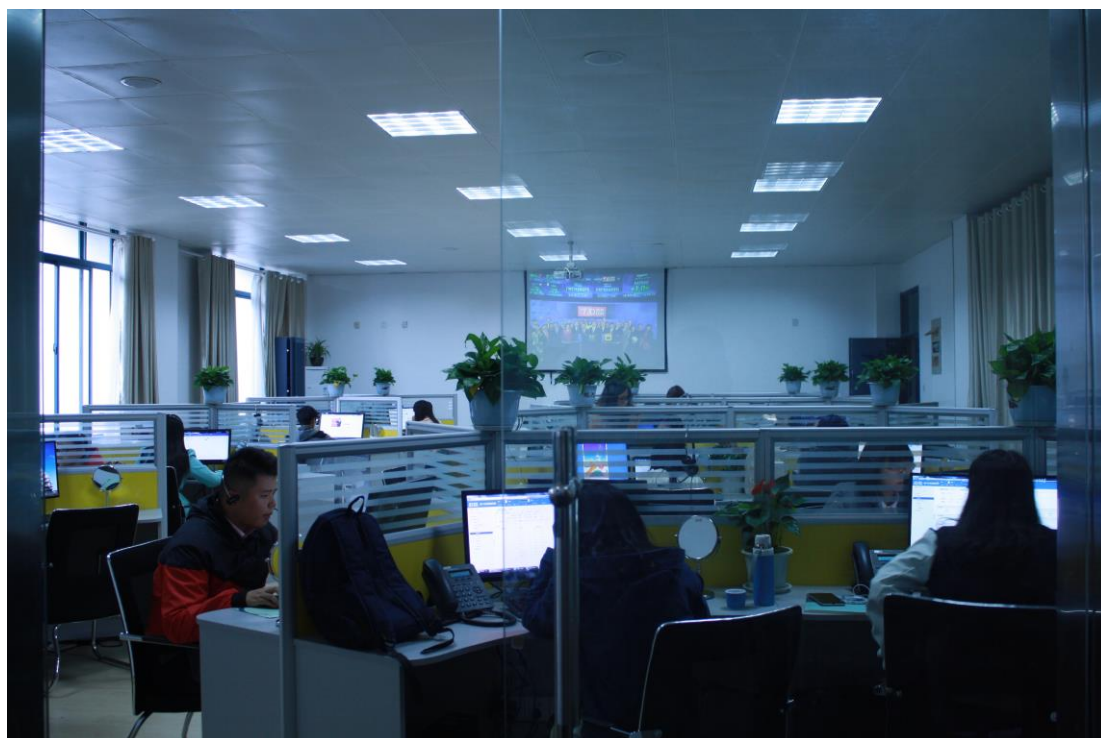
2.2 召开校园专场招聘会，提供毕业顶岗实习和暑期带薪实习机会

京东商城全国客服中心与合作院校保持长期合作，定期深入院校召开专场招聘会，学生通过顶岗实习、暑期实践等形式锻炼提高了自己，充实了假期生活。京东商城全国客服中心成为学院的校外实习基地，为学生的认知实习、工学交替、顶岗实习和毕业实践提供岗位和场所，为培养和提升学生的职业能力和综合素质提供必要的物质保障。

2.3 进入校园，与校方合作共建京东校园实训中心，在实战中提升学生技能

京东校园实训中心为校企合作共建共用共管，每个中心均按照职场办公环境进行布局，设有近百个工位，安装高配置、双网络覆盖的电脑，与通信运营商连接，实现客服中心的所有功能，供学生上岗实战操作课余兼职。实训中心承担电子商务、市场营销等专业的实习实训，采用专业实训平台，开展真实的电子商务运营、网上支付、网络营销以及客户服务，使学生真实全面地参与企业电子商务运作的整个流程，实现从学生身份到职业人的转变。京东校园兼职实训室的建立，

学生不出校门就可以兼职，拓宽了学生们的兼职、就业的选择范围。“京东校园实训中心”的落户，既是校企紧密互动的平台，信息共享的渠道，更是学院根据企业需要对校企合作人才培养模式的创新。



（江苏财经职业技术学院 京东校园客户服务中心）

依托“京东校园实训中心”，校企双方将在深入互通的基础上，进一步扩大合作，积极探索产教融合人才培养模式改革，实现资源互补，携手助力学生提升发展。在发挥校园实训中心基础作用的同时，双方谋求深度合作，在企业的技术人员参与学院的课程建设、教师培养、项目研究、人才培养模式改革和学生就业与服务等方面，实现校企合作双赢。

2.4 成立京东商城电商学院，实行双主体办学共育人才

2014 年我司以江苏财经职业技术学院作为试点单位，在校内成立了依据双主体办学体制、院长负责的管理机制的“江苏财经·京东商城电商学院”。校企双方明确企业和学校职责权利，成立江苏财经·京东商城电商学院理事会，实行“双主体”办学、“双院长”负责、“双导师”教学、“双身份”学习。2017 年 11 月聘任江苏京东信息技术有限公司党委书记汪世龙先生担任京东商城电商学院理事会理事长。

为保证江苏财经·京东商城电商学院的良好运转，校方制定了一系列的保障制度；建立项目质量管理与监控体系，加强项目过程管理，实施项目责任制度，

通过在“京东商城电商学院”的学习和锻炼，同学们不仅熟悉了电商客服的工作流程，锻炼了心理素质、社会沟通及危机处理能力，更促进了职业认知、职业素养、职业道德及职业心态的养成，为今后走上工作岗位打下坚实的基础。

3. 公司各类资源投入情况

截止2018年9月，我司共与全国18个省114所院校进行合作。



<p> 知州大学西亚斯国际学院 中国矿业大学 西安科技大学 江苏师范大学 常熟理工学院 宿迁学院 淮阴商业学校 三江学院 西安邮电大学 西京学院 江苏建筑职业技术学院 安徽职业技术学院 安徽审计职业学院 濮阳职业技术学院 湖北生态工程职业技术学院 南京金肯职业技术学院 芜湖职业技术学院 江苏财经职业技术学院 宿州学院 广州工商学院 陕西财经职业技术学院 武汉长江职业学院 山东水利职业学院 </p>	<p> 沈阳职业技术学院 连云港师范高等专科学校 宿迁开放大学 山东外事翻译职业学院 常州技师学院 重庆商务职业学院 广州商学院 扬州工业职业技术学院 南京师范大学泰州学院 山东潍坊高密中等专业学校 陕西国际商贸学院 南京财经大学 江苏省徐州财经高等职业技术学校 济宁技师学院 长沙商贸旅游职业技术学院 苏州经贸职业技术学院 东莞技师学院 锦程中等专业学校 鹤壁职业技术学院 濮阳职教中心 漯河食品职业学院 邢台技师学院 阜平职教中心 </p>	<p> 黄冈职业技术学院 山东工业职业学院 贵州交通职业技术学院 河南测绘学校 安徽水利水电职业学院 常州工程职业技术学院 山东海事职业学院 大同煤炭职业技术学院 云南工商学院 河北旅游职业学院 包头轻工职业技术学院 威海海洋职业学院 河南平顶山工业职业技术学院 徐州经贸高等职业学校 无锡商业职业技术学院 宁都技工学校 三门峡市陕州区中等专业学校 三门峡社会管理职业学院 无锡商业职业技术学院 九江职业技术学院 安阳中专 唐山职业技术学院 龙岩技师学院 </p>	<p> 东营市技师学院 山东化工技师学院 宁陵县职业中等专业学校 安徽亳州技师学院 临沂大学沂水分校 江苏工程职业技术学院 新乡市职业教育中心 濮阳市职业中等专业学校 许昌职业技术学院 河南工业职业技术学院 巩义市第一中等专业学校 郑州电子信息中等专业学校 博爱县职业中等专业学校 长垣县职业中等专业学校 河南省工业科技学校 禹州市职业中等专业学校 河南省商务中等专业学校 方城县机电信息中等专业学校 社旗县职业中专 河南工业职业学院 南阳农业职业学院 泌阳县中等职业技术学校 漯河市舞阳中等专业学校 </p>	<p> 河南职业技术学院 郑州市金融学校 河南交通职业技术学院 河南信息工程学校 河南工业贸易职业学院 襄阳职业技术学院 江苏农牧科技职业学院 河南工业和信息化职业学院 郑州铁路职业技术学院 浚县职业中等专业学校 南京新港中等专业学校 四川工业科技学院 西南科技大学 四川信息职业技术学院 四川城市职业学院 四川商务职业学院 四川现代职业学院 西南财经大学天府学院 成都技师学院 成都航空职业技术学院 广东岭南现代高级技工学校 </p>
--	--	--	---	--

部分院校如下表所示：

部分合作院校		
序号	名称	合作形式
1	江苏财经职业技术学院	京东班/实训室
2	连云港师范高等专科学校	顶岗实训/待建实训室
3	徐州财经高等职业学校	京东班/实训室
4	徐州工业职业技术学院	人力输送基地
5	徐州经贸高等职业学校	人力输送基地
6	江苏建筑职业技术学院	京东班/实训室
7	宿迁职业技术学院	人力输送基地
8	山东水利学院	人才输送基地/实训室
9	芜湖职业技术学院	实训室
10	淮安信息职业技术学院	人才输送基地
11	宿州职业技术学院	人力输送基地
12	江苏食品职业技术学院	人力输送基地
13	九州职业技术学院	京东班
14	宿迁技师学院	京东班
15	徐州机电高级技工学校	京东班
16	河南商专职业学院	人力输送基地
17	河南机电高等专科学校	人才输送基地
18	黄冈科技学院	顶岗实习/人才输送基地
19	随州职业技术学院	顶岗实习/人才输送基地
20	武汉生物工程学院	人才输送基地

3.1 职员培训

截止 2018 年 9 月，面向合作院校开展教职员工培训情况，如下表。

课程名称	面授课时（分钟）	培训地点
校企合作宣讲	45	客服中心
微信自学平台的使用	45	实训室
京东购物流程+支付及配送方式	180	实训室
京东购物咨询	180	实训室
《服务基础》《知识库使用与查询》	90	实训室
《CRM（3.0）、ERP 操作流程》	90	实训室
订单状态及类型解析+催单	135	客服中心
订单取消与修改	45	客服中心
账户安全信息安全	45	客服中心
质检录音介绍 投诉判定标准	45	客服中心
投诉升级流程（一二三级投诉） 员工绩效讲解	90	客服中心
售后业务	180	客服中心

3.2 校企共建

校内外实训基地建设情况

截止目前，京东集团已与江苏财经职业技术学院等 40 余所职业院校合作建成校外实训基地；与超过 30 余所高职院校合作建成京东校园实训中心（校内实训基地）部分名单如下：

序号	学校
1	江苏财经职业技术学院
2	山东水利职业学院
3	长江职业学院
4	芜湖职业技术学院
5	沈阳职业技术学院
6	江苏建筑职业技术学院
7	徐州财经职业技术学院

面向职业院校捐赠情况：截止目前，京东集团向各合作院所累计年资助各类奖助学金 1000 余万元、向合作院校捐赠电脑等设备十万余台。

3.3 学生实习实训

截止目前，合作职业院校学生在江苏京东信息技术有限公司全国客服中心顶岗实习学生数、实习时间情况如下表所示：

序号	名称	2017 年实习人数	2018 年实习人数
1	江苏财经职业技术学院	390	450
2	连云港师范高等专科学校	210	240
3	徐州财经高等职业学校	570	610
4	徐州工业职业技术学院	490	530
5	徐州经贸高等职业学校	230	270
6	江苏建筑职业技术学院	300	320
7	宿迁职业技术学院	340	350
8	山东水利学院	190	220
9	芜湖职业技术学院	500	520
10	淮安信息职业技术学院	150	60
11	宿州职业技术学院	170	190
12	江苏食品职业技术学院	340	400
13	九州职业技术学院	180	210
14	宿迁技师学院	460	510
15	徐州机电高级技工学校	50	80
16	河南商专职业学院	460	300
17	河南机电高等专科学校	390	420
18	黄冈科技学院	400	430
19	随州职业技术学院	580	640
20	武汉生物工程学院	420	460

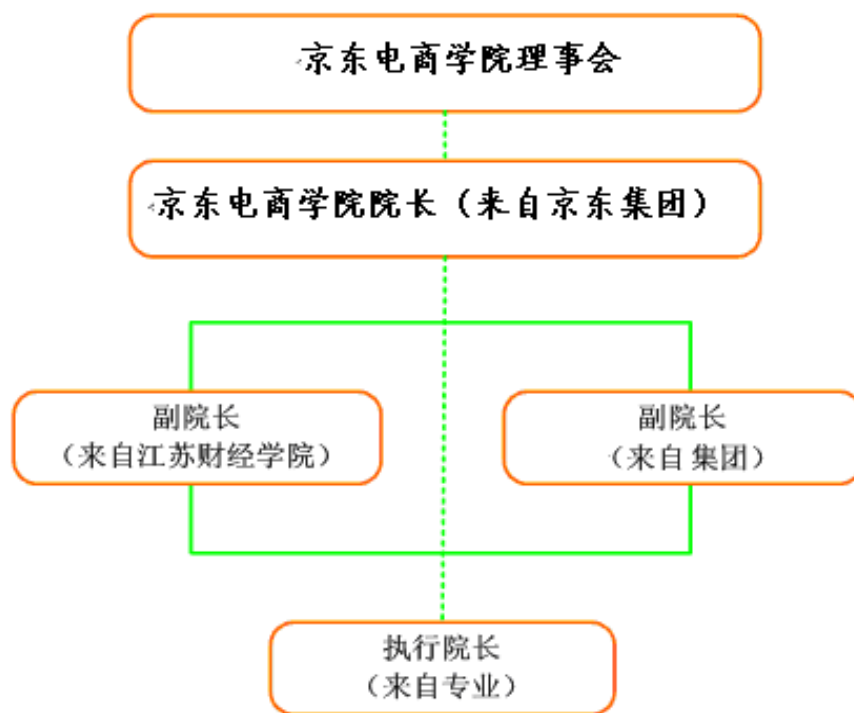
顶岗实习学生津贴由底薪、绩效、全勤、餐补、东券、团建费共计 6 部分组成。毕业生试用期 2 个月，底薪 1700 元+800 元绩效+330 元餐补+50 元全勤奖+300 元房补=3180 元，转正后绩效基数为 1000 元（上不封顶），加上日常加班费，综合薪资 3500-6000 元（上不封顶）。

4. 创新合作办学机制、体制

京东集团以江苏财经职业技术学院作为试点单位，经过调研和磋商，与校方达成共识，建立依据双主体办学体制、院长负责的管理机制的“江苏财经·京东商城电商学院”。校企双方明确企业和学校职责权利，成立江苏财经·京东商城电商学院理事会，实行“双主体”办学、“双院长”负责、“双导师”教学、“双身份”学习。

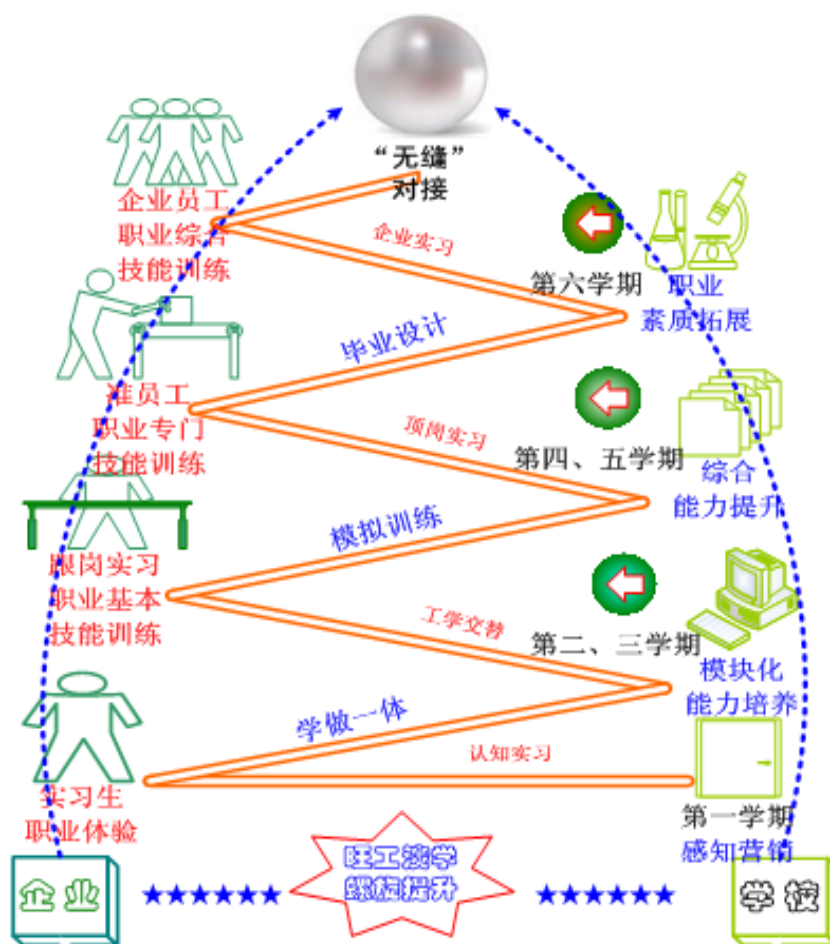
为保证京东商城电商学院的良好运转，在理事会的领导下，校方制定了一系列的保障制度；建立项目质量管理与监控体系，加强项目过程管理，实施项目责任制度，二级学院负责人为项目第一责任人，对项目实施负有全面责任；建设资金实行目标管理。

2014 年至 2018 年每年校企双方均互相邀请对方参加校园、公司的各类活动。



京东商城电商学院组织架构

京东集团面向高职院校，通过校企宣讲、学生报名、企业面试等流程，在多处高职院校均成立了“京东学徒制试点班”。在“校企双主体”的管理体制下，为订单班配备由院校导师和企业导师共同组成的“双导师”，实施“旺工淡学，螺旋提升”的人才培养模式，校企双方全程指导专业教学和实训实习，共同评价学生能力，共同落实就业岗位。



“旺工淡学 螺旋提升”的人才培养模式示意

5. 助力地方经济发展

作为一家综合性集团公司，发展与创新离不开优秀的人才队伍和对科技成果的转化。近年来，我司和合作院校不断创新合作的方式方法，双方通过发挥各自人才和产业优势，为企业解决了大量难题，缩短了人才培养周期，解决了招工难问题，给企业迅速带来了经济效益；利用高校资源对职工进行继续教育，提高职工素质，从而提高了企业竞争力，促进了可持续发展；企业对教育的支持树立了企业形象，起到了宣传效应。可以说，校企合作使我们得到了实惠。

相应的，我们为学生参加专业实践和就业搭建平台，使他们所学知识得以活学活用。集团每年为学生提供 2 万人次习实训岗位，挂牌成立了多所职业院校的校外实习基地。截至目前，校企联合培养的学生在公司就业的有 80%，其中 70% 以上已成为班组长，有的还晋升为了部门助理。根据双方需求，校企互派人员进企、进校互相学习。企业定期外派高管和技术人员到学院给学生上课，传授最新的市场信息，提供真实有趣的案例，对活跃课堂气氛、提高知识的实用性有很大帮助，同时参与学院人才培养方案的修订工作；学院选派教师到公司一线挂职锻炼，参加不少于 3 个月的专业实践工作。双方合作建立驻企工作站、引进实际项目，截止目前，已完成多个市场推广项目，赢得了业界的的一致认可，为公司创造了客观的经济收益。



截止目前我司与合作学院共建数十家京东校园实训中心，中心按照职场办公环境进行布局，设有 2 万余个工位，安装高配置、双网络覆盖的电脑，与通信运营商连接，实现客服中心的所有功能，供学生上岗实战操作课余兼职。实训中心承担电子商务、市场营销等专业的实习实训，采用专业实训平台，开展真实的电子商务运营、网上支付、网络营销以及客户服务，使学生真实全面地参与企业电子商务运作的整个流程，实现从学生身份到职业人的转变。

公司计划计划用 3~5 年的时间，把一批京东校园实训中心项目打造成为国家级大学生实习教育基地、协同创新科研基地、人才培养育人基地。

6. 未来校企合作规划

6.1 发展问题分析

目前来说，校企合作虽然已经成为双方实现各自发展目标的重要途径，但也存在政府缺失制度支持这一大问题：一是如何使校企双方积极主动参与，缺乏制度和法律制约。二是如何使合作切实深入到教学和科研领域，还缺乏具体方案和监控制度。三是从政府层面，双方合作如何受益，缺乏具体实施规则。四是企业参与校企合作也是一项公益事业，能否为企业提供更多优惠政策。因此，健全有关政策和法律法规，寻求资金投入的保障，得到政府的重视和支持，是亟待解决的问题。

6.2 保障体系

(1) 建立科学、实效的“双育人”管理实体是“双主体”办学的机制保障。

管理机制必须明确校企双方在“双主体”育人过程中的角色，划分各自权利、义务，规定各自的职责和事务。京东集团与合作院校经过长期的合作探索，确定了“双主体”育人实体。校企双方签订校企合作培养协议，制定了校企合作实施方案，以协议和制度形式明确了合作办学过程中各自的权利、义务及应有的职责、事务。

学校作为办学主体之一，主要职责是为京东集团发展培养急需的高素质技能型人才，同时为京东集团优先提供人力资源支持，参与或承担成果推广，参与企业员工入职培训，指导学生顶岗实习。

企业作为办学主体之一，主要职责是以实习场地、设备、技术、人力资源等形式投入学院办学，参与、指导专业建设，参与课程开发与建设，协助学校培训教师，提供学生实习场所，提供就业岗位，参与评价人才培养质量等工作。

(2) 成立校企合作管理委员会，让企业以主体身份参与管理

为保障“京东学院”的教学管理与实施，校企双方成立了以企业经理、技术专家、学校专家、教研室骨干为主要成员的“校企合作管理委员会”。主要职责为负责制订校企合作实施方案、校企合作协议、校企合作发展规划，重点解决校企双方发展不明确、管理不完善、事务不具体等一系列问题，实现“双主体”模式下校企“双管理”的常态化运行。“校企合作管理委员会”通过年会形式对

校企工作进行总结、表彰，并部署下一年度工作规划。同时，在“校企合作管理委员会”管理与领导下，校企双方在宣传招生、人才选拔、合作班级组建、岗位调研、人才培养方案制定、教学实施、实训基地建设、师次培训、社会服务等领域展开工作，并将校企合作深入到教学实施、课程实施等层面。通过成立校企合作管理委员会，签订校企联合培养协议，校企之间建立了长期战略合作伙伴关系，使校企合作得以可持续性发展。

6.3 未来规划

(1) 进一步做好京东校内电商学院的建设，构建员工培养、培训的主阵地。

(2) 在员工职业资格认证、职业技能竞赛方面开展校企合作，合作构建国家级电商行业职业技能竞赛平台，加强与国内知名电商企业的技能比武、技术交流，培养更多的技术能手。

(3) 加强项目合作，助力企业技术改造、产品升级和效益提升。