

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 (2019)

1 概况

江苏易宁正弘电子商务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/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，成立于 2015 年 11 月，服务规模达已超过 200 人，注册资金：2001 万 (实缴)；业务期间的波峰波谷，突破大忙期间 5 天内同步满足并响应临时扩充 300 坐席人次的服务记录，同期于双 11 期间，最高服务同步在线及电话满足 1700 坐席人次服务，主要以承载在线咨询售前售中售后服务为主，服务非单品类商品，主要聚焦综合性全品类的产品服务咨询及问题解答，售后服务需满足 sku 数量，统计近 1500 万单品的售后问题解答；满足并响应客户产品随机多样多变、业务知识场景复杂丰富、多维度多变化的业务指标的需求。

2 参与办学

当前，产教融合已愈发成为产业界和教育界的普遍共识。这既是加快经济发展方式转变、推动产业结构优化升级的需要，也是提高应

用型人才培养质量，更好地服务国家和地方经济社会发展的需要。

2017年，国务院办公厅印发《关于深化产教融合的若干意见》，提出鼓励企业依法参与举办职业教育、高等教育，坚持准入条件透明化、审批范围最小化。

易宁正弘积极响应国家政策，与国内多家职业院校展开合作，开办电商学院；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、学以致用为目的，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。

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！

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！



图 1 校企双方团队携手助力天猫客服



图 2 客户联络中心授牌仪式

3 参与教学

为培养适应区域经济社会发展，高素质应用型人才，推进“产教融合、校企合作”，于 2017 年 9 月与南京信息职业技术学院建立校企合作关系，挂牌建立“易宁正弘校企合作实训基地”，本着“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，在一年的合作过程中，基地在联合人才培养及研究开发等方面开展深度合作，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。易宁正弘与南京信息职业技术学院共建校内电商实训基地，双方共同开发人才培养方案，共同开发课程和教学资源，公司总经理受聘该校信息服务学院专业咨询委员会成

员，公司作为学校企业认知实习基地，每年接受该校电商专业大一新生的专业入学教育。



图 3 公司人员参与学校电子商务技术专业培养方案研讨

江苏易宁正弘电子商务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/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。

项目校内推行，为了让南信院信息服务学院的学员们能够更好更早的适应现代化企业的运作和职场生活。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，具体为：信息服务学院中小企业信息化服务中心，可容纳 300 座席同时作业，用于提供在线及呼入呼出型类型，可专注于学生实训、顶岗实习、就业以及勤工助学！

4 助推企业发展

公司和南信院合作校企合作软件开发项目：项目平台主要功能有登录系统及考核系统。双方在项目运营中建立沟通汇报交沟通与汇报机制流机制，保证项目运营管理、服务水平达到合作伙伴要求。易宁正弘在项目运营中建立日常报表沟通和定期会议沟通机制，同时定期提供数据分析、日报、周报、项目报告、月报，以及人力资源的日、周、月计划和管理。校企双方联合推出分析报告，由易宁正弘按照日、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。



图 4 校企双方合作项目研讨

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，在校企合作团队管理方面，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》等。随着各项规章制度的不断改进和完善，公司项目成员在职业素质培养、制度规距意识提升、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。

5 服务地方

随着信息服务业发展的需要，企业需要大量的电商客服方面的技

术技能型人才。公司与南信院电商实训基地，目前已有三届学生进入企业工作或实习，为地方产业发展的人才供给提供支持。

目前公司与南信院分别确立以下四项深入合作项目，分别是：

1)、蘑菇街技术服务项目（校内）

项目介绍：蘑菇街作为电商平台，引入“优店优品”，为用户提供良好的购物体验及更多消费者获取有价值的商品信息。旨在做一家高科技轻时尚的互联网公司，公司的核心宗旨就是购物与社区的相互结合，为更多消费者提供更有效的购物决策建议。

2)、顺丰速运技术服务项目（校内）

顺丰速运是一家主要经营国家、国内快递业务的港资快递企业，于 1993 年 3 月 26 日在广东顺德成立。顺丰速运是目前中国速递行业中投递速度最快的快递公司之一。2016 年 5 月 23 日，顺丰股权置换欲借壳上市，资产作价 433 亿元。2017 年 2 月 24 日，顺丰控股在深交所举行重组更名暨上市仪式，正式登陆 A 股。

3)、重庆猫宁公司技术服务项目（校内）

重庆猫宁，天猫客服中心立足于线上天猫平台，苏宁云商与阿里巴巴合作创立，以“服务是苏宁的唯一产品，用户体验是服务的唯一标准”为服务理念，致力于为顾客提供优质、专业的客户服务，让用户获得极致购物体验，树立服务品牌，达到服务营销之目的。天猫客服中心于 2015 年 8 月 17 日正式上线，负责大陆地区所有线上会员的客户服务。以提升客户满意度为目标，天猫客服中心提供 7*12 小

时全天候在线的客户服务，为顾客提供统一、标准的咨询、预约、投诉处理、营销等服务。

4)、伊藤忠公司技术服务项目（校内校外）

外商独资企业,1993年设立了伊藤忠(中国)集团有限公司(简称:伊藤忠中国),现其注册资本为1亿美元。伊藤忠中国集团由华北(北京)、华东(上海)、华南(香港)等3地区机构、以及其管辖下的9个当地法人公司及4个常驻办事处组成。伊藤忠中国于2005年9月由中国商务部批准成立了“地区总部”;同时,亦被准许经营除一部分须特殊许可的商品外的所有商品的国内销售•进出口•佣金代理等业务,此为在中国的日本“综合商社中”的首家。伊藤忠中国已集投资、贸易、中国国内商务等于一身。

目前校内代表业务品牌 **New Balance** 在线服务业务

5)、国家电网南方中心技术服务项目（校内校外）

国家电网公司（State Grid），简称国家电网、国网，成立于2002年（壬午年）12月29日，是经过国务院同意进行国家授权投资的机构和控股公司的试点单位。公司作为关系国家能源安全和国民经济命脉的国有重要骨干企业，

以建设和运营电网为核心业务，承担着保障更安全、更经济、更清洁、可持续的电力供应的基本使命，经营区域复盖全国26个省（自治区、直辖市），复盖国土面积的88%，供电人口超过11亿人，公司项目成员总量超过186万人。公司在菲律宾、巴西、葡萄牙、澳大利

亚等国家和地区开展业务。2016-2017 年蝉联《财富》世界 500 强第 2 位、中国 500 强企业第 1 位，是全球最大的公用事业企业。

6)、AO 史密斯公司技术服务项目（校内）

美国 A.O.史密斯公司是拥有 144 年灿烂历史的跨国公司，总部设在美国威斯康星州，是将创新技术和节能解决方案应用于产品，并行销世界各地的全球领先企业。从商用领域到家用领域，从婴儿车金属零件、五金件的生产商到水系统的高品质产品和解决方案的提供者，依靠领先的技术、优质的产品和完善的服务，已成为北美最大的家用和商用热水设备及锅炉制造商之一。A.O.史密斯是美国纽约证券交易所上市公司(代码 AOS)。经历网络操作内容：在线预售、售前、售中、售后咨询。经历服务坐席数可容纳：实训参与人数：80 名（大二+大三实训大课堂）。

7)、小黑鱼公司技术服务项目（校内）

小黑鱼科技是集移动互联网生活方式、消费新生态、消费升级服务于一体的会员制消费服务平台；2018 年 1 月小黑鱼科技的投资价值得到了业内外认可，荣膺“2017 年度最具投资价值创业公司 TOP 20”榜单。

6 保障体系

公司与学校共建的办学平台，都成立了校企合作理事会，完善校企合作长效运行机制，包括政策机制、分配机制、保障机制、人力资源机制、运营及管理机制等。以服务学生和企业为目标，体现合作实

体的社会效益和经济效益。

7 问题与展望

易宁正弘积极响应国家“引企入教”改革措施，主要针对电商领域，深度参与职业学校、高等学校教育教学改革。以企业为主体推进协同创新和成果转化，加快基础研究成果向产业技术转化。

专注于客户服务领域：深入并专长项目成员的管理咨询、教育培训、人力资源，实战实训讲堂，承接客户真实业务，结合行业要求培训及专项导入适合人才，与客户及时作出相应链接，帮助行业企业提前完成并选拔适合企业优秀人才，帮助学生就业，真正解决客户因人力不足，能力不足带来的业绩及人效无法满足及达成的难题。机制灵活、多样：灵活多样的用工形式及专业且丰富的人力资源服务，配合量身定做的用工渠道及满足企业的聘用标准，降低行业企业多方面的投入；对相关行业发展提供支撑服务。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、连锁经营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。多维度多内容项目形式：

合作代表性平台企业江苏苏宁正弘电子商务有限公司，建立深度合作的服务品牌平台伙伴：

苏宁云商易购、和信资产管理有限公司、中博资产管理有限公司、苏宁云商“猫宁公司”、博西华家用电器江苏服务有限公司、北京运满满物流信息有限公司、南京网涵信息科技有限公司、国家电网南方中心、紫金财产保险股份有限公司、泰康鼓楼医院、蘑菇街、顺丰速运、伊藤忠建立人力资源服务及平台业务代运营合作。企业到校内进行校园招聘，积极帮助学生的实训和就业。以“依托行企、立足教育、服务区域经济发展”为宗旨，合办学院以应用技术人才培养为出发点，以服务地方企业需求为导向，以解决产业升级和企业发展中存在的实际问题为目标，旨在推动校企协同创新、校企合作，产教融合，增强院校服务区域经济转型升级能力。通过校企合作，产教融合，将基地建设成为同时具有教学、培训和社会服务三大功能，省内一流、全国领先的校内实训基地。

