

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 年度)



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。

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、企业参与办学总体情况

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，缩短在校生与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。2023 年 12 月 14 日进行了校外实训实习基地签约授牌仪式，更加充分发挥校



企双方的优势，为学生实习、实训、就业提供更大空间。

三、企业资源投入

为营造舒适、和谐、整洁的“京东校园实训中心”办公环境，校园实训室配备以下物资：

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 Inspiron3847	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	抗静电地板	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、企业参与教育教学改革

(一) 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、提升学生职业综合技能。

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。

(二) 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。

(三) 专业资格认证：1+X 第四批客户服务管理师，可对实训中心学生进行认证。

五、助推企业发展

宿迁泽达职业技术学院学生社会实践活动登记表					
二级学院	商贸科技学院		专业	电子商务	
姓名	周佳庆	性别	女	班级	电子商务 J2201
家庭地址	江苏省宿迁市宿城区... 江苏省宿迁市宿城区... 江苏省宿迁市宿城区...				
实践单位	京东		实践时间	2023. 10. 20—2023. 11. 30	
社会实践内容及收获体会（不少于 800 字）	<p>实践就是为了学有所用，学以致用。我们始终走出校门，走向社会，成为一个真正独立的个体。京东校内实训让我们体会到了学校的美好，让我们感受到了上班人的辛苦。通过这次实践，不仅锻炼了自己，而且更加清楚的认识自己，从而为以后从事的行业做好铺垫。</p> <p>培训的第一个周觉得客服知识真的太多，听得也很懵。每天都在做笔记中度过，完全打破之前对客服的理解。接触客服这个工作之后，才发现事情并非是我们想象中那么简单。记得第一天我们实训的时候主管安排我们上线，刚上线的我们，既紧张又忐忑。带着懵懂的我接了第一个客户，与电脑对面陌生的人沟通让我的手变得颤抖，我深深得做了个深呼吸，认真解决客户的问题。在经过一周的磨练之后，一开始的工作菜鸟俨然朝着工作人靠拢，从每一个接线都需要主管辅导到自己独立解决。这是一个质的飞跃，证明我们每一天都在学习都在进步。</p> <p>在双十一的如期而至的那个夜晚，大家一起吃零食、一起工作，我们可能熬过跨越多多个夜晚，但工作中的第一次跨夜是在京东，那样的氛围也许校园生活中只有那么一次。我们在工作岗位为客户服务，也许我们还很青涩，但我们有了那个勇气和责任。我们不是完美的，我们有的只是那想为客户服务的责任，每解决一个问题我们心里都有满满的成就感。这不是一次简单的实训，这是我们一个团队的工作，我们需要对团队负责，我们是一个大家庭，缺了谁都不是完整的。</p> <p>在工作进程方面：要随时保持乐观的心情，不能将个人的心情带入工作中。接单时，头脑要清晰，情绪要热情，态度要真诚，快速了解客户的诉求并解决客户的问题，让客户知道我们是帮忙解决问题的。对于不确定的事不能贸然回答客户，更不能给客户虚假承诺。</p> <p>在心理素质方面：在京东平台上各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领。</p> <p>在服务态度方面：态度可以决定一切，这一点都不夸张，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给人家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关键因素。不管什么情况，都要记得“客户是上帝”，对于自己的过失，应该主动向买家道歉；对于买家的过错，应该积极引导。</p> <p>在京东实训实践的这段日子，我体会到了这个大家庭的和睦，主管对我们的期待和关心，同时我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷。希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走的路做好准备，也希望</p>				

（一）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加具备市场竞争力。

（二）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。

（三）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、问题与展望

今后学校将在现有的基础上，积极拓展学校的生源基地，确保生源的数量和质量。要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，精准跟进京东对人才的需求，增强学校办学和人才培养的针对性，深化产教融合和校企合作，



力求为京东输送更多高素质的技术型人才，实现校企互利互惠、合作共赢。