

江苏京东信息技术有限公司 漯河职业技术学院  
职业教育质量报告（2024 年度）



## 一、企业概况

江苏京东信息技术有限公司成立于 2009 年 6 月 16 日，京东客户服务中心宿迁分公司位于江苏省宿迁市宿豫区洪泽湖东路与环城东路交汇处的京东科技园。自 2009 年 11 月成立以来，已经发展成为连接客户与京东的桥梁部门，致力于提供高质量的客户服务体验，确保京东商城的平稳运营。宿迁分公司设施完善，共计三期职场，拥有 3 万个呼叫坐席，可容纳 4 万人轮班工作，展现了京东对于提升客户服务体验的重视和投入。此外，该客户服务中心还采用了国际先进的管理标准及行业先进的 Genesys 系统，建立了以客户满意为目标的 KPI 和流程，确保服务质量和客户满意度。2014 年 11 月 7 日，宿迁客户服务中心率先通过 COPC 国际化高绩效标准，标志着京东的客户服务水平正式步入了国际领先行列。

京东智慧城由超高层办公楼、商务办公楼、商业综合体、人才社区和活动中心等部分组成，其中超高层办公楼共 33 层，高达 158.85 米，是现在宿迁第一高楼，项目于 2023 年 5 月投入使用，占地面积 309 亩，总建筑面积 53 万平方米，涵盖京东零售、物流、科技、健康等板块。

京东客户服务中心宿迁分公司积极参与社会荣誉的争夺，2021 年 3 月荣获“全国巾帼文明岗”称号，展现了其在客户服务、团队管理和社会责任方面的卓越表现。此外，该中心还注重员工培训和福利，提供全面的五险一金、免费住宿、餐后福

利、带薪年假、免费班车等福利，以及丰富的激励奖金和年终奖金，为员工提供了良好的工作环境和发展前景。

## **二、参与办学**

自 2018 年漯河职业技术学院与公司签订校企合作协议以来，双方凭借各自的资源与优势，在人才培养、管理服务等关键领域深度交融，积极探索出一条实现校企双方利益最大化、推动“五金”建设的高效路径，为职业教育人才培养模式注入了新的活力。公司深度参与漯河职业技术学院电子商务、网络营销与直播电商、跨境电子商务等专业建设，从人才培养方案的联合撰写，到现代学徒制培养模式的创新实践；从课程建设的重塑新建与实习实训的悉心指导，再到校内实训基地的大力援建以及省级教改项目的联合申报，全方位助力漯河职业技术学院专业成长，为其发展筑牢根基。

## **三、资源投入**

### **（一）实习实训基地建设**

实习实训基地作为深化校企合作、提升办学内涵的重要载体，其良好运转是教学工作顺利开展与教学质量稳步提升的关键所在。公司与漯河职业技术学院达成校企合作后，全力协助漯河职业技术学院构建了校内实训基地，如京东校园实训中心等。这些实训基地聚焦电子商务等专业需求，配备了客服岗位真实工作所需的实训设备，不仅能够满足学生全面系统的学习需求，还能根据学生的个体差异提供个性化的教学指导，有效

促进专业整体教学质量的提升。

表 1：漯河职业技术学院电子商务专业校内实训基地实践情况

序号	实验室或实训室名称	实验实训项目名称	主要实验实训仪器设备
1	京东校园实训中心	电子商务类专业实训	开展客服实训
2	电子商务实训中心	专业学习、对外人才培养	电脑、电子商务综合实训平台、互联网产品开发理实一体化软件、视觉营销理实一体化软件
3	直播电商实战运营中心	数智化直播课程学习、技能培训	直播设备、直播软件
4	跨境电商综合实训室	跨境电商模拟实训	电脑、跨境电商综合实训平台

表 2：漯河职业技术学院电子商务专业校外实践基地情况

序号	实习实训基地名称	实习实训项目名称
1	江苏京东信息技术有限公司	岗位实习、百校“夏(冬)令营”职场活动

公司充分发挥作为漯河职业技术学院校外实习实训基地的重要作用，积极开展漯河职业技术学院校园客服实训项目，为学生提供了一个真实的环境，让学生实践其学习的理论知识和职业技能，能够与公司专业人士进行交流与合作，从而丰富了他们的知识和经验，众多学生在公司实际项目中得到了充分锻炼。例如，2024年5月，漯河职业技术学院2022级跨境电子商务专业60名学生在校内京东客户服务中心进行项目实训，在真实的项目场景中积累宝贵的实践经验，在该次实训中，产能达成同坐席排名第一。



2024年5月，漯河职业技术学院2022级跨境电子商务专业学生在京东校园实训中心进行京东零售客服项目实训



2024年6月，漯河职业技术学院2022级跨境电子商务专业学生京东校园实训项目总结

## **（二）师资资源投入**

根据校企合作协议，公司选派具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的电商专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学的电子商务师、运营专员等对漯河职业技术学院电子商务专业学生进行专业教学指导，帮助学生更加扎实地掌握专业技能，提升教师专业教学能力。

## **四、参与教育教学改革**

### **（一）参与制定人才培养方案**

根据职业教育的人才培养目标，在以就业为导向、面向社会、面向市场的办学原则下，公司积极参与漯河职业技术学院电子商务专业人才培养方案制定与修订，发挥校企合作、工学结合、理实并重的师资力量，以课堂教学和实践教学为两大主线，探索人才培养创新模式，及时调整教学方案，稳步推进专业相关主课课程标准及教材建设，将理论知识与专业技能融合，帮助学生实现技能的拓展与职业能力的塑造。

### **（二）承担教学任务**

公司选派理论实践扎实、技术能力强的工程人员进入学校，帮助完成专业核心课程的教学任务，同时在学生岗位实习中选派实践经验丰富的项目负责人进行一对一的指导，将电商类实践经验融入教学中去，保障教学内容的前沿性与实用性，提高学生的实践能力，弥补学校师资专业教学创新性方面的欠缺。



2024年4月，公司项目经理对漯河职业技术学院电商教研室教师进行岗位技能培训



2024年5月，公司项目经理黄炎彬对漯河职业技术学院学生传授岗位技能

## **五、助推企业发展**

### **（一）人才储备**

公司要逐步发展强大，在年龄上要真正实现老中青梯队发展、团队成员年龄要更加合理，需要不同科班出身、不同专业的高水平高素质人才。校企合作培养的新时代的电商人才，这些新鲜血液的加入为公司的发展提供了更加强有力的支持。校企双方可以根据公司用人需要，采取相应教学模式培养所需要的人才，帮助公司培养紧缺人才和储备优秀的后备资源。

### **（二）完善校企共建模式**

在与学校合作过程中，公司也在不断摸索与完善校企共建的模式，为公司以后发展提供宝贵的经验，与漯河职业技术学院的合作已经成为公司的成功案例。

## **六、问题与展望**

### **（一）存在的问题**

1. 目前的合作模式下，都是以公司主管进校为主，部分专业学生、个别老师参与实际项目，学校整体师生的参与度不够高，对学校整体师资和其他专业学生技能的提升帮助不够。

2. 在校企双方协同合作中，不管是微观上双方的具体合作内容，还是宏观上学校文化与企业文化的融合，或者是教学方法的应用以及教学内容选择等缺乏必要的深度和广度，合作还停留在公司提供的岗位实习、实训基地等合作层面，对于教学培养方案的探究有待进一步深入。



## （二）展望

1. 调动校企双方积极性，共建师资队伍，学校聘请公司专家担任兼职教师，鼓励专业课教师到公司顶岗实践，加大师资队伍建设的投入力度，提高专业教师的业务、科研和技术服务水平，共同打造“双师型”师资队伍。

2. 校企双方深度介入人才培养全过程，参与人才培养方案、课程开发、教学标准制定以及学生培养质量考核标准的制定，同时参与学生的年度考核评价。

3. 深刻认识校企合作对于职业教育改革和发展的深刻意义，努力转变教育观念，积极尝试职业教育改革的新路径，推动专业设置与企业岗位群对接，课程体系与职业标准对接。