

企业参与高等职业教育人才培养年度报告

(2019)

企业名称：北京京东金融科技控股有限公司

合作院校：北京北大方正软件技术学院

2019 年 12 月

京东金融呼叫项目，是京东金融和我院共同开发实施的项目。校企共建校内企业级生产基地的实践项目，为了培养高技能、高素质应用型人才，完善“校企合作，工学结合”的运行机制，深化人才培养模式改革，真正实现学生近距离接触企业。



一、企业简介

1、京东集团

2018 年 7 月，京东再次入榜《财富》全球 500 强，位列第 181 位，在全球仅次于亚马逊和 Alphabet，位列互联网企业第三。13 年间交易额增长 9 万倍，截止 2017 年底京东交易额已达 13000 亿元，年均复合增长率超过 150%，服务覆盖中国 9 亿多用户，京东联手腾讯打造全球独有的社交电商新模式。

2、京东金融是京东数字科技旗下的独立子品牌

在数据获取能力方面，京东金融背靠京东集团超过 2.4 亿的活跃用户，拥有几十万供应商和合作伙伴数据，以及交易数据；同时，通过投资和合作的形式，丰富数据资源。在数据技术能力方面，以大数据为基础，进行学习、人工智能、图像识别、图谱网络、区块链等技

术应用；在数据模型产品能力方面，开发出风险量化模型、营销模型以及用户洞察模型等。京东金融集团通过领先的大数据应用技术，建立起风控体系、支付体系、投研体系、投顾体系以及 DaaS（数据即服务）平台、SaaS（软件即服务）平台等一整套金融底层基础设施。

二、学院简介

北京北大方正软件技术学院 2002 年由北京市教委批准成立，是一所经教育部备案的全日制普通高等职业院校，是由北京市编制委员会核准的事业法人单位。学院拥有思科、红帽、Adobe、IBM 等多家教育合作伙伴。近年来学院陆续在校内建设了“计算机应用与软件技术”、“数字艺术中心”、“通信与三网融合”等一批中央财政支持的北京市示范性实训基地，并在校外与 114 家知名企事业单位签订协议，在专业建设、师资培养、实习实训和技术服务等方面展开全方位合作，为师生提供大量实习、实训机会，不断推进高职业教育教学改革和人才培养。

随着学院的快速发展，学院制定了中长期发展战略规划，提出了更高的奋斗目标，即以服务首都经济建设为目标，以政府支持为依托，以方正集团产业为支撑，以软件学院平谷科教园建设为契机，以云智慧校园为平台，以专业建设为重点，深化“校企融合、工学一体”人才培养模式改革与创新，成为全国企业办学的成功典范，通过多区域、多层次、国际化的办学发展战略和高素质、多技能、应用型的人才培养战略，依托北京大学、依托方正集团，探索高水平教育集团化办学之路。

三、项目介绍

京东金融 2018 年起，在校内建立“呼叫中心”基地，该基地拥有完备的呼叫中心人才实训条件，设置工位 40 个，采用千兆宽带接入，配置全功能的 CRM 系统，能够支持各个行业的用户进行呼叫中心业务实训。

京东金融把客户回访业务带到学生课堂，学生既是企业的实习生，完成企业布置的工作任务量，又是学校学生，在完成工作的同时，掌握了沟通技巧，客户维护技巧以及营销技巧。



四、项目特色与运行管理模式

1、校企共同培养学生

该课程采用双教师制，企业教师和学校教师共同授课，采用“做中学”教学方式，企业教师进行实践指导，学校教师进行理论提升，形成实践带动理论，理实一体化教学模式，有利提高学生的实践技能和理论水平。

由校企签订合作协议，包括教师实践能力锻炼，专业特色建设与

课程开发，企业培训师到校担任兼职教师。校企平台共同开放，不仅为学生提供技能实训也为老师提供继续深造的平台。



2、校企共同承担责任与义务

由学校提供场地及呼叫中心实验室的设备设施与呼叫中心日常管理，为企业提供学生资源。企业为学校提供业务项目，企业培训师，学生技能培训，配合院校进行课堂改革与调整，负责项目实施过程中的质量检验、反馈、投诉处理等后续服务。

3、职业教育现代学徒制探索

建立手把手指导学徒制，探索全新职教新模式。针对行业特点和企业需求，制定课程体系与上课内容，先培训再实践，培训以实践为中心的技能训练方式进行，由企业安排拥有多年经验的培训师负责，全程指导学生呼叫操作。

4、三方共同合作与参与

构成三方共同参与的管理机构，形成了以企业、教师、学生共同参与，以学生操作为主的运行机制。企业与教师负责突发情况的处理，利用录音分析，与成功业务的回访制度，保证呼叫服务的呼叫质量，

提高学生呼叫业务的技巧，提高成功率，减少客户投诉，提升学生呼叫能力维护企业品牌形象。

5、通过绩效奖金、平时成绩以及分阶段分任务模式提高学生主动性

为了使学生尽快适应呼叫项目，适应企业的管理，课程中植入明确的工作岗位与奖罚措施，并按呼叫质量发放薪酬，对于实践中考核优秀的学生，毕业后可择优录取。并利用学分制与奖励制相结合的方法，从工作量、工作表现和出勤情况制定不同的等级，发放奖金。

6、提高学生的就业能力

企业项目进入课堂，让学生能够体会真实工作的辛苦的同时，也能够了解真实工作的紧迫感。学生在实践中产生价值，同时该课程的考核与京东金融对员工的考核基本一致，学生不但学习营销技能，也能从中体会的企业工作节奏和文化，为学生今后快速融入企业奠定基础。通过职业教育教学改革的全真实景，呼叫中心真实的业务时间，为学生解决了就业的后顾之忧，大大缩短毕业生走上工作岗位后的适应周期。

五、项目面临的问题

1、企业追求效率和学生主动性之间的矛盾

京东金融追求的是工作效率，因此，工作中存在一定重复性和单调性，同时金融营销成单率较低，对学生信心有一定打击，学生的进行实践主动性不高。

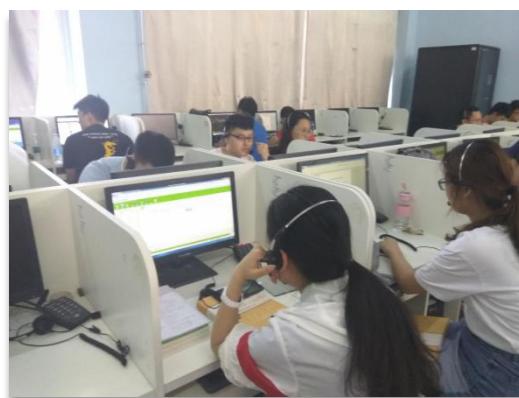
2、企业项目的任务量和学生上课课时之间的矛盾

京东金融任务量很大，完成任务会占用学生很多时间，营销实训

每周只有 8 课时，暂时不能满足企业的需要。

六、总结

通过我院与京东金融在校内共同建立“呼叫中心基地”，实现了用于企业真实的生产与学生实训，以外呼营销、外呼问卷和客户服务为主。此模式符合当前职业教育发展趋势，通过校企共建校内实训基地，创新高职工学结合人才培养模式，带动专业建设引领课程改革，不仅满足学校在师资建设、人才培养、课程建设等方面的需求，也满足企业的用人需求，同时也为企业创造了经济效益，为学生提供了真实的实训环境，为学生就业提供了可靠保障。是学校、企业、学生“三方共赢”的选择。



七、骨干教师培养成果

2018 年骨干教师成果：

- 1、职业院校教学能力比赛“三等奖”；
- 2、辅导学生获得高职高专英语写作大赛北京赛区“三等奖”；
- 3、辅导学生获得外研社杯全国英语演讲大赛北京赛区“三等奖”
- 4、完成《综合英语》课程建设。
- 5、参与培训 70 学时。

2019 年骨干教师成果：

- 1、参加雅思教师官方培训约 75 学时；
- 2、参与中国对外援助培训项目 20 个工作日；

- 3、在国家期刊发表论文 1 篇；
- 4、参与中国商务出版社翻译出版工作，累计 40 个工作日；
- 5、申报北京市副高级职称；
- 6、已完成校本教材-《专升本英语语法专练》组稿工作。