

电子商务客户服务职业技能等级证书

有关试点事项说明

一、对应专业

学校类型	对应相关专业
中等职业学校	市场营销、电子商务、跨境电子商务、国际商务、商务英语、市场营销、物流服务与管理、客户信息服务、茶艺与茶营销、跨境电子商务、移动商务、网络营销、景区旅游管理、休闲农业经营、农产品营销与储运、农资营销与服务、电力营销、汽车营销与服务、计算机应用、计算机平面设计、网站建设与管理、移动应用技术与服务、连锁经营与管理、商务助理、客户服务
高等职业学校	电子商务、跨境电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、市场营销、国际商务、商务英语、物流管理、茶艺与茶叶营销、农资营销与服务、市场营销与策划、汽车营销与服务、计算机应用技术、连锁经营、连锁经营管理、物流金融管理、采购与供应管理、休闲服务与管理、信息管理与信息系统、商务助理、工商企业管理、工商管理、人力资源管理、服务外包、国际经济与贸易、国际贸易实务、国际文化贸易、经济信息管理、商务经纪与代理、工程物流管理、冷链物流技术与和管理、物流工程技术、物流金融管理、物流信息技术、商务管理

应用型本科学校	市场营销、电子商务、跨境电子商务、国际经济与贸易、国际贸易、国际商务、移动商务技术、旅游管理、市场营销、物流管理、市场营销与策划、农资、工商管理、人力资源管理、计算机应用技术、计算机信息管理、计算机科学与技术、商务英语、移动商务
---------	--

二、试点院校条件

（一）具备办学许可的法人单位，已开设电子商务客户服务职业技能等级证书所对应的相关专业，且该专业近 3 年连续招生，每年招收全日制在校生 30 人以上，具备一定相关专业职业 培训经验。

（二）拟参与试点的专业有具备培训能力的专兼职师资队伍，团队成员不少于 3 人。其中，“双师型”教师不少于 50%，行业企业专家比例不低于 20%，具有满足模块化教学需要的结构化教师教学团队，专业带头人具有高级职称。

（三）围绕电子商务客户服务职业技能等级证书所对应的相关专业，专业建设基础好，人才培养质量高，贯彻落实职业教育国家教学标准有力，有较为完备的专业人才培养方案和满足教学、培训需要的教学资源。

（四）具有电子商务客户服务职业技能等级证书对应的专业理论和实践教学场地，教学场地配备必要的多媒体和专业实训设备（详见附件），可以同时满足 40 人进行理论学习和实践操作。

（五）组织机构完善，具有满足电子商务客户服务职业技能等级证书培训需求的管理团队。专职教学管理团队不少于 1

名，技术服务团队成员不少于 1 名。有固定的办公场所。团队负责人能够充分调动资源，提供培训所需的保障条件。

三、联系方式

联系人：万昌昌

办公电话：0527-87026313

手机：13372044111

电子邮箱：362189794@qq.com

sqwanchangchang@jd.com

网址：www.jd.com

江苏京东信息技术有限公司

2021 年 2 月 5 日

附件:

电子商务客户服务职业技能等级证书试点院校实训设备要求

序号	分类	设备名称	具体要求	建议数量
1	办公家具	实训桌椅	三人实训桌	16套
2		培训讲桌	学校教师讲台老师发言台主持台 多媒体演讲台主席台培 训室讲桌 jj 大理石色 L800×W500×H850mm	1个
3		白板	900*1500mmH 型架带架可移动可翻转双面磁性	1个
4	电子设备	投影	4K 超高清 2000 流明 HDR 3D HDMI 2.0 接口	1套
5		投影仪幕布	金属边框 3D 高清壁挂抗光/金属/白色软幕 100 英寸 16:9 白色软幕	1套
6		监视器	8 路摄像头一体机	1套
7		音响设备	会议音响系统 蓝牙功放一拖四壁挂音箱 门店酒店背景音 乐 会议培训	1套
8		电脑	8G 内存、512G 固态、i5-9400 CPU、显示器 23 寸	48台
9		IP 电话机	两个自适应交换式以太网口, 带 PoE 供电, 呼叫保持, 呼 叫转移, 呼叫前转, 三方会议, 呼叫停泊/代接, 可下载 通讯录, 呼叫等待, 通话记录, 摘机自动拨号, 自动应 答, 一键拨号, 灵活的拨号计划, hot desking, 服务器 冗余&故障转, 支持通过加密的配置文件自动部署, 高级 安全防护	48台
10		耳机	单耳单通道 话务耳机 QD 接口 国际标准听力保护功能 高清音质 扬声器灵敏度 85~90db 降噪功能可滤除 1 米外 噪音	48个
11		服务器	32G 内存、2T 固态硬盘、8 核 16 现成以上服务器 CPU	1台
12	网络设备	防火墙	千兆企业级网管交换机	1台
13		机柜	机柜要求: 标准网络机柜, 长*宽=600mm*600mm, 机柜高 度不低于 1000mm; 机柜内安装 8 位 10A 3 孔 机柜 PDU, 额定功率 > 2500W, PDU 需带防雷功能	1套
14		路由器	无线网覆盖整个机房	1台
15		交换机	千兆企业级网管交换机	1台
16		网络	千兆网线, 可访问互联网	/
17	实训系统	仿真实训系统	高度还原电子商务客户服务实际工作环境, 通过仿真系统 模拟客户沟通对答场景, 并支持电商平台订单操作、营销 活动、客户管理系统等模拟操作; 系统自动判断问答内容 进行评分。教师端对训练题库进行导入、查看学生训练数 据等。	1套